



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PERUSAHAAN JASA PENAMBANGAN BATUBARA  
PT. BUKITMAKMUR MANDIRI UTAMA**

**TESIS**

**HENDRO GUNAWAN**

**55114320022**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

### **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of product quality, promotion/communication services, the quality of employees and work process towards customer satisfaction. This research was conducted against the employees of PT Adaro which was one of the customers of the main Bukitmakmur PT Mandiri (Buma), one of the largest mining contractor in Indonesia. The study aims to measure the customer satisfaction of PT. BUMA. Data collection is done by the method of the survey. The questionnaires were distributed to employees of "front line" PT Adaro 50 samples. Data analysis technique used is Multiple Regression Analysis with the analysis and the statistical Hypothesis by using Program SPSS 11. The results showed that the quality of the products give medium influence (less significant) toward customer satisfaction. While the communication gives significant influence as well as the quality of employees and work process provides a very significant influence towards customer satisfaction. Four of these variables are the variables that influence quite dominant towards customer satisfaction, namely 92.3% and 7.7% are influenced by other factors.*

*Keyword: customer satisfaction, product quality, communication, quality of employees, work process, significant relationships*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, promosi/komunikasi jasa, kualitas karyawan dan proses kerja terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan PT. Adaro yang merupakan salah satu pelanggan dari PT. Bukitmakmur Mandiri Utama (Buma), salah satu kontraktor penambangan terbesar di Indonesia. Penelitian bertujuan untuk mengukur Kepuasan Pelanggan dari PT. BUMA. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Kuesioner disebar kepada karyawan “front line” PT. Adaro sebanyak 50 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan Analisa Regresi Berganda dan Analisis Hipotesis Statistik dengan menggunakan Program SPSS 23.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh sedang (kurang signifikan) terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan serta kualitas karyawan dan proses kerja memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ke-empat variabel tersebut memberikan pengaruh variabel yang cukup dominan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu 92.3% dan 7.7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas produk, komunikasi, kualitas karyawan, proses kerja, hubungan signifikan

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada perusahaan Penambangan  
Batubara PT. Bukitmakmur Mandiri Utama  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan  
Nama : Hendro Gunawan  
NIM : 55114320022  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 13 Mei 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II

(Prof. Dr. Arifin Sitio)

(Dr. A.H. Sutawidjaya, SE., M.Com, M.Phil.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada perusahaan Penambangan Batubara PT. Bukitmakmur Mandiri Utama  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan  
Nama : Hendro Gunawan  
NIM : 55114320022  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 13 Mei 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Mei 2017

( Hendro Gunawan)

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan penyayang, segala puji bagi Nya atas segala karunia dan anugerah sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Penambangan Batubara PT. Bukitmakmur Mandiri Utama.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sajana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Prof. Dr. Arifin Sutio dan Dr. A.H. Sutawidjaya, SE., M.Com, M.Phil., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Noorsalim dan Dr. Ahmad Badawi Saluy, selaku penguji pada Sidang Akhir dan Direktur Program Pascasarjana, beserata segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Dr. Dr. Aty Herawati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, seluruh dosen dan staf administrasi Program studi Magister manajemen, dan seluruh rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan bantuan moril maupun material hingga dapat diselesaikannya Tesis ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada istri tercinta dan anak-anak tersayang di rumah dan seorang sahabat yang dengan segala kerelaan hatinya memberikan segala dukungan hingga selesainya tesis dan seluruh rangkaian pada program Pasca Sarjana Magister Manjemen Universitas Mercu Buana.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam dunia pemasaran khususnya di dalam dunia pertambangan, sehingga memberikan acuan bagi kepuasan pelanggan suatu perusahaan jasa penambangan.

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikas, Perumusan dan Batasan Masalah.....	9
1.3. Maksud & Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat & Kegunaan Penelitian .....	11
1.5. Sistimatika Penulisan .....	12
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	15
2.1. Sejarah Perusahaan .....	15
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	15
2.3 Lingkup dan Bidang Usaha .....	19
2.4. Sumber Daya .....	20
2.5.Tantangan Bisnis .....	22
2.6. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	24

<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	27
3.1. Kajian Pustaka .....	27
3.2. Penelitian Terdahulu.....	96
3.3. Kerangka Pemikiran .....	101
3.4. Hipotesis .....	107
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b> .....	108
4.1 Jenis/Design Penelitian .....	108
4.2. Variabel Penelitian .....	109
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	113
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	115
4.5. Populasi dan Sampel .....	116
4.6. Teknik PengumpulanData .....	118
4.7. Metode Analisis Data .....	119
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	141
5.1. Karakteristik Responden .....	141
5.2. Distribusi Frekuensi dan Rerata Variabel	
Bebas dan Terikat.....	143
5.3. Hasil Uji Hipotesis.....	147



<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	157
6.1 Kesimpulan.....	157
6.2. Saran.....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	161
<b>LAMPIRAN</b> .....	165
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	189

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Produksi batubara Indonesia.....	2
Tabel 1.2. Produksi batubara Kontraktor Jasa Penambangan di Indonesia (juta ton). .....	4
Tabel 3.1. Tabel analisis hubungan dimensi variabel (X1, X2, X3, X4 terhadap Y) .....	88
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	97
Tabel 4.1. Definisi Operasional setiap variabel .....	113
Tabel 4.1. Pedoman Pengukuran Variabel.....	122
Tabel 4.2. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas produk .....	121
Tabel 4.3. Validitas Butir Pertanyaan Komunikasi Pelanggan.....	122
Tabel 4.4. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Karyawan.....	123
Tabel 4.5. Validitas Butir Pertanyaan Proses Kerja .....	124
Tabel 4.6. Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan .....	125
Tabel 4.7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	130
Tabel 4.8. Uji Multikolinieritas .....	132
Tsabel 4.9. Pedoman pengukuran Variabel .....	136
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Terhadap Jenis kelamin.....	141
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	142
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	142
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	143
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1).....	144
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Jasa (X2).....	144
Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Karyawan (X3)....	144
Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Variabel Proses Kerja (X4).....	145
Tabel 5.9. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)....	145
Tabel 5.10. Rerata Variabel Bebas dan Terikat .....	146

Tabel 5.11. Rerata Dimensi Kualitas Produk (X1) .....	146
Tabel 5.12. Rerata Dimensi Promosi (X2) .....	146
Tabel 5.13. Rerata Dimensi Kualitas Karyawan (X3) .....	146
Tabel 5.14. Rerata Dimensi Proses Kerja (X4) .....	147
Tabel 5.15. Rerata Dimensi Kepuasan Pelanggan (Y) .....	147
Tabel 5.16. Uji Regresi Linier Berganda .....	148
Tabel 5.17. Model Summary .....	150
Tabel 5.18. Nilai Pengukuran Mean, Median & Modus setiap Variabel..	151
Tabel 5.19. Pedoman Pengukuran Variabel .....	151
Tabel 5.20. Nilai T Hitung .....	152
Tabel 5.21. Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	155

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Produksi Tanah Penutup/Overburden (OB) & Batubara Coal PT. BUMA .....	5
Gambar 1.2. Produksi tanah Penutup dan Batubara PT. BUMA terhadap PT. Adaro Indonesia .....	6
Gambar 1.3. Survey Pendahuluan Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Penambangan .....	7
Gambar 1.4. Survey Pendahuluan Faktor-Faktor Penting Layanan Jasa Penambangan .....	8
Gambar 2.1. Daerah Operasi PT. BUMA .....	20
Gambar 2.2. Struktur Organisasi BOD PT. Bukit Makmur Mandiri Utama .....	21
Gambar 2.3. Diagram Alir Proses Penambangan Batubara .....	25
Gambar 2.4. Diagram Proses Pewemeliharaan Alat-Alat Berat.....	26
Gambar. 3.1. Bauran Pemasaran (Marketing Mix 7P) .....	32
Gambar. 3.2. Lapisan Jasa .....	35
Gambar 3.3. Sumber Peran Komunikasi .....	53
Gambar 3.4. Integrated Marketing Communication Triangle .....	54
Gambar 3.5. Service Profit Chain .....	60
Gambar 3.6. Dimensi Orang/Karyawan .....	61
Gambar 3.7. Dimensi Proses Jasa .....	65
Gambar 3.8. The Complete Expectancy Disconfirmation with Performance Model.....	78
Gambar 3.9. Costumer Satisfication Model .....	79
Gambar 3.10. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	81

Gambar 3.11. Model Penelitian .....	106
Gambar 4.1. Uji Normalitas dengan p.p plot .....	128
Gambar 4.2. Uji Normalitas Dengan Histogram .....	129
Gambar 4.3. Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot .....	134

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Titik Presentase Distribusi t d.f.= 1-200 .....	165
Lampiran 2. Titik Presentase Distribusi t d.f.= 1-200 Lanjutan .....	166
Lampiran 3. Titik Presentase Distribusi t d.f.= 1-200 Lanjutan .....	167
Lampiran 4. Titik Presentase Distribusi t d.f.= 1-200 Lanjutan .....	168
Lampiran 5. Deskripsi Statistik .....	169
Lampiran 6. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Produk Dengan Ketepatan Produk (Y1) .....	170
Lampiran 7. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Produk Dengan Tingkat Pelayanan Konsumen (Y2) .....	171
Lampiran 8. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Produk Dengan Kesesuaian Dengan Nilai P[elanggan (Y3) .....	172
Lampiran 9. Korelasi Dimensi Pada Variabel Promosi/Komunikasi Dengan Kepuasan Pelanggan (Y1,Y2,Y3) .....	173
Lampiran 10. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Karyawan Dengan Ketepatan Produk (Y1) .....	174
Lampiran 11. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Karyawan Dengan Tingkat Pelayanan Konsumen (Y2) .....	175
Lampiran 12. Korelasi Dimensi Pada Variabel Kualitas Karyawan Dengan Kesesuaian Dengan Nilai Pelanggan (Y3).....	176
Lampiran 13. Korelasi Dimensi Pada Variabel Proses Kerja Dengan Ketepatan Produk (Y1) .....	177
Lampiran 14. Korelasi Dimensi Pada Variabel Proses Kerja Dengan Tingkat Pelayanan Konsumen (Y2).....	178
Lampiran 15. Korelasi Dimensi Pada Variabel Peoses Kerja Dengan	

Kesesuaian Dengan Nilai Pelanggan (Y3) .....	179
Lampiran 16. Korelasi Antar Variabel .....	180
Lampiran 17. Nilai Reliability Semua Variabel .....	181
Lampiran 18. Item-item Statistik Dan Korelasi Matrik .....	182
Lampiran 19. Koefisien Korelasi Variabel X (Kualitas Produk) .....	183
Lampiran 20. Diagnosa Kolinearitas .....	184
Lampiran 21. Nilai Reliabilitas Dimensi X2. ....	185
Lampiran 22. Deskripsi Statistik Setiap Dimensi .....	186
Lampiran 23. Deskripsi Statistik Setiap Variabel .....	187
Lampiran 24. Uji Kolmogorov Smirnov Pada Variabel Y .....	188