



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PT KRAKATAU POSCO)**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**Christina Erika Febriani**  
MERCU BUANA  
**55113120126**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PT KRAKATAU POSCO)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**Christina Erika Febriani**

**55113120126**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT Krakatau Posco)

Bentuk Karya Akhir : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

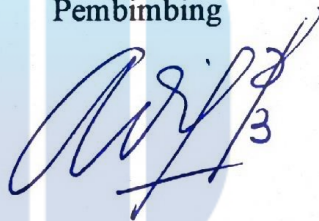
Nama : Christina Erika Febriani

NIM : 55113120126

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 Januari 2016

Mengesahkan  
Pembimbing



(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Prof. Dr Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, M.E.)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT Krakatau Posco)

Bentuk Karya Akhir : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Christina Erika Febriani

NIM : 55113120126

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana 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 yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Januari 2016



(Christina Erika Febriani)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya padapenulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT Krakatau Posco).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magistr Manahemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. 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 dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

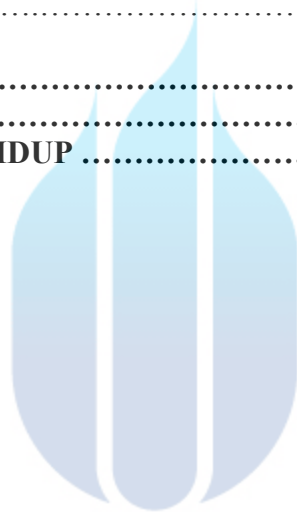
1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D. selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Dr. Augustina Kurniasih, M.E. selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
5. Seluruh keluarga besar PT Krakatau Posco yang telah memberikan data-data yang diperlukan oleh penulis serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas kantor terutama Domestic 2 Team.
6. Keluarga tercinta, Papa Drs. Yohanes Edi Sucipto, Mama Ir. FY Maria, Adik Handrianus Dedi Nugroho, S.IKom yang telah memberikan dukungan doa kepada penulis.
7. Paulus Purnomo Sigit Prasetyo yang telah dengan sabar memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat tercinta Eka, Anya, Lydia dan Rubi yang memberikan banyak semangat positif kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Batasan Masalah .....	10
1.5 Maksud dan Tujuan .....	10
1.6 Manfaat dan Kegunaan .....	11
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	14
2.3 Sumber Daya Manusia .....	17
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan .....	17
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Layanan .....	18
3.2 Kualitas Produk .....	19
3.3 Kepercayaan .....	22
3.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
3.5 Loyalitas Pelanggan .....	27
3.6 Penelitian Terdahulu .....	30
3.7 Kerangka Pemikiran .....	32
3.8 Hipotesis .....	34
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis/Desain Penelitian .....	35
4.2 Variabel Penelitian .....	35
4.3 Definisi Operasional .....	36
4.4 Populasi dan Sampel .....	39
4.5 Jenis dan Sumber Data .....	40
4.6 Teknik Pengumpulan Data .....	40
4.7 Metode Analisis Data .....	41

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	50
5.2 Hasil Uji Validitas .....	50
5.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
5.4 Hasil Uji Normalitas .....	53
5.5 Interpretasi Data Hasil .....	53
5.6 Hasil Analisis Jalur 1 dan 2 .....	61
5.7 Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	62
5.8 Pembahasan .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	73
6.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>95</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kelebihan Pasokan Baja di Cina (Juta Ton).....	2
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1	Definisi Operasional .....	37
Tabel 4.2	Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	43
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas .....	51
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	52
Tabel 5.3	Uji t, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji F Jalur Model 1....	55
Tabel 5.4	Uji t, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji F Jalur Model 2....	58
Tabel 5.5	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total .....	62
Tabel 5.6	Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	63



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peranan Industri Baja Nasional .....	15
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian .....	33
Gambar 5.1	Hasil Pengujian Normalitas Model 1 .....	53
Gambar 5.2	Hasil Pengujian Normalitas Model 2 .....	53
Gambar 5.3	Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan 2 .....	61



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran - 1	Lembar Kuesioner Penelitian .....	83
Lampiran - 2	Hasil Uji Validitas Variabel Independen .....	89
Lampiran - 3	Hasil Uji Validitas Variabel Dependen .....	90
Lampiran - 4	Hasil Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran - 5	Hasil Uji Normalitas .....	92
Lampiran - 6	Hasil Uji Jalur 1 .....	93
Lampiran - 7	Hasil Uji Jalur 2 .....	94



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA