



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
CV. TJH)**



TESIS

FITRA MUTTAQIN

55313120029

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
CV. TJH)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
FITRA MUTTAQIN
MERCU BUANA
55313120029**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada CV. TJH)

Nama : Fitra Muttaqin Rani

N I M : 55313120019

Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 05 Februari 2016

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

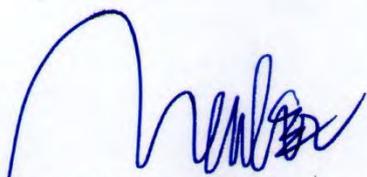

(Dr, Ir, Zulfa Fitri Ikasari, MT)

**Direktur
Program Pascasarjana**



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

**Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri**


(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada CV. TJH)

Nama : Fitra Muttaqin Rani

NIM : 55313120012

Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 05 Februari 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 April 2016



(Fitra Muttaqin Rani)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan di perkenankan di catat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-NYA kepada saya atas terselesainya penulisan Tesis ini, yang sekaligus juga menyelesaikan program studi Magister Teknik Industri, Fakultas Pascasarjana Universitas Mercubuana. Penulisan yang berjudul ” Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada CV. TJH)”. Penelitian tesis ini dimaksudkan sebagai suatu penelitian ilmiah yang diupayakan dapat membantu memperhatikan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk bagi perusahaan, untuk dapat lebih meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan profit perusahaan.

Terima kasih tentunya kepada semua pihak yang sudah membantu penulis agar penelitian ini dapat selesai dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih belum sempurna, oleh karena itu ucapan terima kasih kami sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dr, Ir, Zulfa Fitri Ikasari, MT sebagai dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga selesainya tesis ini.
2. Para Staf Pengajar Program Pasca Sarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik.
3. Para Staf Administrasi Program Pasca Sarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Pasca Sarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.
4. Bapak Indra dan Ibu Nurannisa sebagai keluarga besar CV. TJH yang bersedia perusahaannya menjadi objek penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini

5. Bapak Zulkifli dan Ibu Nani, sujud dan hormat kepada keduanya, tutur dan nasehatnya yang di wariskan, telah memenuhi hari masa lalu dan sekarang ini.

Apabila ada kesalahan dalam penulisan tesis ini kami mohon maaf, dan semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi siapapun pembacanya, bagi pengembangan bisnis dan akademisi, khususnya untuk almamater tercinta, Universitas Mercu Buana.

Jakarta,

Penulis

Fitra Muttaqin Rani



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.1.1 Penelitian Sebelumnya	7
1.2.Perumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan dan Manfaat penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Proses pengambilan Keputusan Pembelian.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Hubungan Antara Kualitas	20
2.1.5 Harga	21
2.1.6 Hubungan Antara Harga dan Kepuasan Pelanggan	23
2.1.7 Kualitas produk	23
2.1.8 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	24

2.1.9	Kepuasan Pelanggan	25
2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	34
 BAB III METODOLOGI		 35
3.1.	Dimensi Penelitian Dan Definisi Operasional.....	35
3.1.1	Kualitas Pelayanan (X_1)	35
3.1.2	Harga (X_2)	35
3.1.3	Kualitas Produk (X_3)	35
3.1.4	Kepuasan Pelanggan (Y)	36
3.2.	Sampel Penelitian	37
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1	Data Primer	37
3.3.2	Data Sekunder	38
3.4.	Prosedur Eksperimen/Pengambilan Data	38
3.4.1	Wawancara	38
3.4.2	Studi Pustaka	38
3.4.3	Kuesioner	38
3.5.	Pengolahan Data	39
3.5.1	Editing	39
3.5.2	Coding	39
3.5.3	Tabulasi	39
3.6.	Metode Analisis Data	39
3.6.1	Metode Analisis Kualitatif	39
3.6.2	Metode Analisis Kuanlitatif	39
3.7.	Uji Statistik dan Tingkat Signifikasi.....	40
3.7.1	Uji Validitas	40
3.7.2	Reliabilitas	40
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.6	Uji Korelasi Antar Dimensi.....	44

3.8 Metodologi	46
BAB IV DATA DAN ANALISIS.....	48
4.1. Data	48
4.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.2 Deskripsi Responden	50
4.2. Analisis	51
4.2.1 Analisis Kualitatif	51
4.2.2 Analisis Kuantitatif	54
4.2.3 Pengujian Hipotesis	58
4.2.4 Uji Analisis Kolerasi	60
BAB V PEMBAHASAN.....	63
5.1. Temuan Utama	63
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	63
5.1.2 Pengaruh Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
5.2. Kajian Dengan Penelitian Terdahulu	66
5.3. Implikasi	68
5.3.1 Implikasi Penelitian	68
5.3.2 Implikasi Industri	68
5.4. Keterbatasan Penelitian	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1. Kesimpulan.....	70
6.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN 1 LEMBAR KUESIONER	76

LAMPIRAN 2 TANGGAPAN RESPONDEN DAN HASIL PERHITUNGAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan CV. TJH Tahun 2013 - 2014.....	5
Tabel 1.2 Daftar Harga Perbandingan Salah Satu Jenis Plastik.....	6
Tabel 1.3 Daftar Data Produk Reject.....	7
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Indikator/Dimensi Variabel.....	36
Tabel 3.2 Aturan Guilford.....	45
Tabel 3.3 Matriks hubungan Korelasi Antar dimensi.....	46
Tabel 4.1 Data Penjualan CV. TJH Tahun 2013 – 2014.....	50
Tabel 4.2 Distribusi Responden.....	51
Table 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan P.....	54
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi.....	57
Tabel 4.11 Nilai Uji F.....	58
Tabel 4.12 Nilai Uji T.....	59
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Kolerasi Antar Dimensi X1 Dan Y	60
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Kolerasi Antar Dimensi X2 Dan Y	61
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Kolerasi Antar Dimensi X3 Dan Y	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 1 Pengambilan Sampel	37
Rumus 2 Uji Validitas.....	40
Rumus 3 Uji Rehabilitas	40
Rumus 4 Analisis Regresi Linier Berganda	42
Rumus 5 Uji Kolerasi Antar Dimensi	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Penjualan CV. TJH Tahun 2013 – 2014.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian	46
Gambar 4.1 Grafik Data Penjualan CV. TJH Tahun 2013 – 2014.....	50

