



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SEPEDA
ADRENALINE COUNTER DI TANGERANG**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
URIP AMINOTO
55112120054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2016

vii

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Toko Sepeda Adrenaline Counter di Tangerang.

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Urip Aminoto

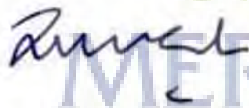
NIM : 55112120054

Program : Magister Manajemen, Konsentrasi Pemasaran

Tanggal : 7 Juni 2016

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Program
Pasca Sarjana



Dr. Augustina Kurniasih, ME



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing:



Dr. Yolanda Masnita

PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Toko Sepeda Adrenaline Counter di Tangerang.

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Urip Aminoto

NIM : 55112120054

Program : Magister Manajemen, Konsentrasi Pemasaran

Tanggal : 7 Juni 2016

Merupakan hasil penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan dosen yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister 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, Juni 2016



Urip Aminoto

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penelitian Tesis yang berjudul:

‘Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sepeda Adrenaline Counter di Tangerang’.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak memberikan kontribusinya dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku ketua Program Studi Magister Manajemen
2. Dr. Yolanda Masnita selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan dorongan semangat, saran dan masukannya.
3. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.

4. Direktur, Pimpinan dan Staf toko Adrenaline Counter yang telah banyak membantu dalam proses Tesis ini.
5. Pendamping hidupku, Almira Yasmine yang selalu sabar dan memberikan dukungan.
6. Teman-teman Magister Manajemen Mercu Buana angkatan XXI, tetap semangat meraih mimpi dan tetap jalin silaturahmi.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga Tesis ini bisa memberikan manfaat dalam dunia pemasaran.



Jakarta, Juni 2016

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Sumber Daya Manusia.....	11
2.3 Lingkup dan Bidang Usaha.....	15
2.4 Kegiatan dan Tantangan Bisnis.....	18
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori.....	21
3.1.1 Definisi Kualitas Produk.....	21
3.1.2 Kualitas Pelayanan.....	25
3.1.3 Citra Merek.....	26
3.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
3.2 Penelitian Terdahulu.....	32
3.3 Kerangka Pemikiran.....	34
3.4 Hipotesis.....	36

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	38
4.2 Lokasi Penelitian.....	39
4.3 Variabel Penelitian.....	39
4.3.1 Definisi Konsep.....	40
4.3.2 Definisi Operasional.....	41
4.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
4.4.1 Populasi.....	43
4.4.2 Sampel.....	43
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	45
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
4.6.1 Angket (Kuesioner).....	47
4.6.2 Studi Kepustakaan.....	47
4.7 Teknik dan Metode Analisis Data.....	48
4.7.1 Uji Instrumen.....	48
4.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.7.3 Uji Model.....	52
4.7.4 Uji Hipotesis.....	54
4.7.5 Analisis Matriks Korelasi Dimensi.....	55

BAB V HASIL DAN ANALISA PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden.....	57
5.1.1 Jenis Kelamin.....	58
5.1.2 Tingkat Pendapatan.....	58
5.1.3 Tingkat Kunjungan.....	58
5.1.4 Tingkat Kebutuhan.....	59
5.2 Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	59
5.3 Uji Instrumen.....	60
5.3.1 Uji Validitas.....	60
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	64

5.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
5.4.1 Uji Normalitas.....	65
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
5.4.3 Uji Multikolonieritas.....	68
5.5 Uji Model.....	69
5.5.1 Analisa Regresi Linear Berganda	69
5.5.2 Koefisien Determinasi	70
5.6 Uji Hipotesis.....	71
5.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	71
5.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	72
5.6.3 Pengujian Korelasi antar Dimensi.....	72
5.7 Analisa dan Pembahasan.....	74
5.7.1 Pengaruh Kualitas Produk	74
5.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	75
5.7.3 Pengaruh Citra Merek.....	76
5.7.4 Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114