



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEINGINAN
MEMBELI KEMBALI PADA PT. X DI INDONESIA**



TESIS

U INDRA SETIAWAN, S
55114110009
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEINGINAN
MEMBELI KEMBALI PADA PT. X DI INDONESIA**

TESIS

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

UNIVERSITAS
INDRA SETIAWAN
55114110009
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Hubungan Pelanggan terhadap Keinginan Membeli Kembali Pada PT. X di Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

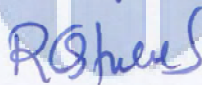
Nama : Indra Setiawan

NIM : 55114110009

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juli 2016

Mengesahkan
Pembimbing



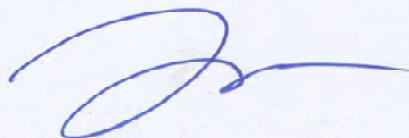
UNIVERSITAS

Dr. Rina Astini, MM.

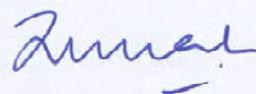
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Hubungan Pelanggan terhadap Keinginan Membeli Kembali

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Indra Setiawan

NIM : 55114110009

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Juli 2016

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 secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Juli 2016



Indra Setiawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya tesis ini dapat disusun dan diselesaikan. Selama menempuh pendidikan dan penulisan serta penyelesaian tesis ini penulis banyak memperoleh dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati Penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Rina Astini MM. selaku pembimbing yang di dalam berbagai kesibukan dapat menyempatkan diri membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga bagi penulisan tesis ini
2. Pengelola, Dosen pengajar, dan staf sekretariat Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan
3. Bapak Yosef Lim selaku *Chief Representative Indonesia Office* beserta staf yang telah mengijinkan Penulis dan memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi Penulis dalam penelitian yang Penulis lakukan;
4. Istri dan anak Penulis yang selalu memberikan semangat kepada Penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik Penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Indra Setiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	12
2.3 Sumber Daya.....	16
2.4 Tantangan Bisnis	17
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	19
3.2 Penelitian Terdahulu	33
3.3 Rerangka Pemikiran	38
3.4 Hipotesis	39
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Jenis/Disain Penelitian	40
4.2 Variabel Penelitian	41
4.3 Populasi dan Sampel	45

4.4 Jenis dan Sumber Data	45
4.5 Teknik Pengumpulan Data	46
4.6 Teknik Analisis Data.....	47
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	51
5.2 Pembahasan Hasil	60
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	64



DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 3.1: Penelitian Terdahulu	33
TABEL 4.1: Definisi Konseptual Variabel	44
TABEL 4.2: Definisi Operasional Variabel	45
TABEL 5.1: Uji Validitas Kualitas Layanan.....	53
TABEL 5.2: Uji Validitas Hubungan Pelanggan.....	54
TABEL 5.3: Uji Validitas Persepsi Harga	55
TABEL 5.4: Uji Validitas Keinginan Membeli Kembali	56
TABEL 5.5: Uji Reliabilitas Variabel.....	57
TABEL 5.6: Hasil Pengujian Hipotesis	54
TABEL 5.7: Korelasi Dimensi Hubungan Pelanggan dengan Keinginan Membeli Kembali	61
TABEL 5.8: Korelasi Dimensi Persepsi Harga dengan Keinginan Membeli Kembali	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1: Data Penjualan Perusahaan	2
Gambar 1.2: Proporsi Penjualan Perusahaan.....	3
Gambar 1.3: Hasil Kajian Pendahuluan	5
Gambar 2.1: Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
Gambar 2.2: Perkembangan Perusahaan hingga Tahun 2012	12
Gambar 2.3: Lingkup dan Bidang Usaha	12
Gambar 3.1: Rerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1: Alur Pengolahan Data	50
Gambar 5.1 Hasil Permodelan dengan SmartPLS	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: Kuesioner Pre-Studi

LAMPIRAN II: Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN III: Surat Keterangan Penelitian

LAMPIRAN IV: Daftar Riwayat Hidup

