



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH *SERVICES QUALITY*, *NORMATIVE COMMITMENT*
DAN *PRICE* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PADA
PELANGGAN PERUSAHAAN MANUFAKTUR
INDUSTRIAL STEAM TURBINE
DI INDONESIA**



KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
OLEH :
MERCU BUANA

ADHI KOMARA
NIM : 55113120243

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2016**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH *SERVICES QUALITY*, *NORMATIVE COMMITMENT*
DAN *PRICE* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PADA
PELANGGAN PERUSAHAAN MANUFAKTUR
INDUSTRIAL STEAM TURBINE
DI INDONESIA**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH:

ADHI KOMARA
NIM : 55113120243

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2016**

ABSTRACT

The study was conducted at PT Siemens Indonesia Power Generation Services Distributed Generation, which is representative of Siemens AG Germany in Indonesia and is engaged in the manufacturing of power plant turbo-set and industry machinery purposes. The purpose of this study was to determine how the influence of the variable quality of service, normative commitment and price to customer switching intentions. This study uses a quantitative approach, which collected data in the form of numbers tested in statistical methods using SPSS analytics. Data collection techniques used by the author in this study was a questionnaire and documentation. The population in this study is all the company's customers. The samples were 51 people, so we get the number of respondents were involved to provide data on the questionnaire. Processing and testing data using SPSS software version 21. Based on the survey results revealed that the variable service quality has a negative and significant influence on the variable switching intentions. Then variable normative commitment also has a negative and significant influence on the variable switching intentions. As well as price variables have a positive significant influence on the variable switching intentions. From the test results simultaneously on the three variables of service quality, normative commitment and price, also has a positive and significant influence on the intention to switch.

Keywords: *quality of service, normative commitment, prices, switching intention.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di PT Siemens Indonesia *Power Generation Services Distributed Generation*, yang merupakan perwakilan Siemens AG Germany di Indonesia dan bergerak dalam bidang manufaktur mesin pembangkit listrik serta mesin keperluan industry. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kualitas layanan, komitmen normative dan harga terhadap niatan beralih pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka diuji dalam metode statistic dengan menggunakan analisis SPSS. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan perusahaan.. Jumlah sampel sebanyak 51 orang, sehingga didapatkan jumlah responden yang dilibatkan untuk memberikan data pada kuesioner. Pengolahan dan pengujian data menggunakan *software* SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Kemudian variabel komitmen normative juga memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Serta variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Dari hasil pengujian simultan pada ketiga variabel kualitas layanan, komitmen normative dan harga, juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niatan beralih.

Kata kunci : kualitas layanan, komitmen normative, harga, niatan beralih.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Services Quality*, *Normative Commitment* dan *Price*
Terhadap *Switching Intention* pada Pelanggan Perusahaan
Manufaktur *Industrial Steam Turbine* di Indonesia.

Bentuk Tesis : Penelitian Bisnis

Nama : Adhi Komara

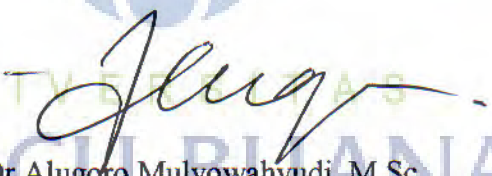
NIM : 55113120243

Program : Magister Manajemen.

Tanggal : 14 September 2016

Mengesahkan

Pembimbing Utama


Dr. Alugoro Mulyowahyudi, M. Sc

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Services Quality*, *Normative Commitment* dan *Price Terhadap Switching Intention* pada Pelanggan Perusahaan Manufaktur *Industrial Steam Turbine* di Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian Bisnis

Nama : Adhi Komara

NIM : 55113120243

Program : Magister Manajemen.

Tanggal : 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 dan program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2016



Adhi Komara

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan proposal karya akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Normatif dan Harga Berpengaruh Terhadap Keinginan Beralih” ini dapat diselesaikan.

Proposal karya akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Management di Universitas Mercubuana Jakarta.

Dalam menulis proposal karya akhir ini penulis banyak menemukan kendala ataupun hambatan terutama dalam hal waktu. Namun berkat adanya bimbingan, arahan, dan juga bantuan dari berbagai pihak akhirnya proposal karya akhir dapat diselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc selaku Pembimbing yang telah mencurahkan pikiran dan memberikan masukan serta dorongan, sehingga proposal karya akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.
2. Bapak Dudi Permana, ST.,MM.,Ph.D selaku dosen penelaah pada seminar proposal tesis atas semua saran dan masukannya.
3. Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM selaku ketua sidang yang telah memberikan pengarahannya serta masukannya guna menyelesaikan karya akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Hapzi, MM selaku dosen penguji pada sidang karya akhir atas masukan dan arahnya.
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, SE, MM, selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta

6. Seluruh staff dan dosen pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
7. Seluruh staff karyawan PT Siemens Indonesia Power Generation Services Distributed Generation.
8. Kedua orang tua ku tercinta Bpk. Zubeir Ichsan dan Ibu Marjasih, Istriku Ratna Juwita beserta anak-anakku Faizal Rikaz AlMuntaqo, Raihan Husnul Wafa dan Arina Tazkiyani Maulida tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai waktunya.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta serta semua pihak yang telah mambantu dalam penyelesaian karya akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal karya akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun isinya yang masih jauh dari lesempernaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna memperbaiki mutu ataupun isi karya akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan rekan-rekan pada umumnya.

Jakarta, September 2016

Adhi Komara

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
LEMBARAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	14
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	14
1.2.2. Rumusan Masalah.....	15
1.2.3. Batasan Masalah.....	15
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1. Maksud Penelitian.....	15
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	16
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	16
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	17

BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan Siemens di Indonesia.....	19
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	22
2.3 Sumber Daya Manusia serta Fasilitas Services.....	25
2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
2.3.2 Lokasi Perusahaan.....	27
2.4 Tantangan Bisnis	27
2.5 Proses Kegiatan Fungsi Bisnis.....	28

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Kajian Pustaka.....	30
3.1.1 <i>Services Quality</i>	30
3.1.2 <i>Normative Commitment</i>	34
3.1.3 <i>Price</i>	37
3.1.4 <i>Switching Intention</i>	41
3.2 Penelitian Terdahulu.....	46
3.3 Kerangka Berpikir.....	50
3.4 Hipotesis.....	51

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian.....	53
4.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengembangan Sampel.....	53
4.2.1 Populasi.....	53
4.2.2 Sampel.....	54
4.3 Sumber Data.....	54
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
4.4.1 Pengumpulan Data Primer.....	55
4.4.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	56
4.5 Skala Pengukuran.....	56
4.6 Operasional Variabel Penelitian.....	57
4.7 Uji Kualitas Data.....	60
4.7.1 Uji Validitas.....	60
4.7.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.8 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.8.1 Uji Normalitas Data.....	63
4.8.2 Uji Multikolieritas.....	63
4.8.3 Uji Heteroskedestisitas.....	64
4.9 Pengujian Hipotesis.....	64
4.9.1 Uji Simultan (Uji F)	64
4.9.2 Uji Parsial (Uji t).....	66
4.9.3 Pengujian Koefisien Determinasi R^2	68

4.9.4 Analisa Regresi Berganda	69
4.10 Uji Analisis Korelasi Dimensi	70

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian.....	73
5.1.1 Penyajian Data.....	73
5.1.2 Karakteristik Responden.....	73
5.1.3 Hasil Analisa Data.....	75
5.1.3.1 Uji Validitas.....	75
5.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	78
5.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
5.1.4.1 Uji Normalitas.....	78
5.1.4.2 Uji Multikolinieritas.....	80
5.1.4.3 Uji Heteroskedestisitas.....	81
5.1.5 Uji Hipotesis.....	82
5.1.5.1 Hasil Pengujian Simultan (Uji F)	82
5.1.5.2 Hasil Pengujian Parsial (Uji t).....	83
5.1.5.3 Hasil Pengujian Koefisien Determinan (R^2)	86
5.1.5.4 Analisa Regresi Nilai Berganda	88
5.1.6 Pengujian Antar Dimensi.....	89
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
5.2.1 Pembahasan Pengaruh <i>Services Quality</i> dengan <i>Switching Intention</i>	92
5.2.2 Pembahasan Pengaruh <i>Normative Commitment</i> dengan <i>Switching Intention</i>	93
5.2.3 Pembahasan Pengaruh <i>Price</i> dengan <i>Switching Intention</i>	95
5.2.4 Pembahasan Pengaruh <i>Services Quality, Normative Commitment</i> dan <i>Price</i> dengan <i>Switching Intention</i>	96

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran.....	101
6.2.1 Perusahaan	101
6.2.2 Penelitian Berikutnya.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123



DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1.1 Perusahaan jasa services sejenis Non OEM	6
1.2 NPS (Net Promoted Score)	11
1.3 NPS (Net Promoted Score) Summary.....	13
2.1 Komposisi Karyawan PT Siemens Indonesia.....	26
2.2 Lokasi kantor dan fasilitas workshop perusahaan	27
3.1 Penelitian Terdahulu	47
4.1 Operasionalisasi Variabel <i>Services Quality</i>	58
4.2 Operasionalisasi Variabel <i>Normative Commitment</i>	59
4.3 Operasionalisasi Variabel <i>Price</i>	69
4.4 Operasionalisasi Variabel <i>Switching Intention</i>	60
4.5 Index Reliabilitas dan Interpretasinya.....	62
4.6 Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel	71
5.1 Uji Validitas <i>Services Quality</i> (X_1).....	76
5.2 Uji Validitas <i>Normative Commitment</i> (X_2).....	76
5.3 Uji Validitas <i>Price</i> (X_3).....	77
5.4 Uji Validitas <i>Switching Intention</i> (Y).....	78
5.5 Uji Reliabilitas	78
5.6 Uji Kolmogorov – Smirnov One – Sample.....	79
5.7 Uji Multikolinieritas.....	80
5.8 Uji Simultan, Parsial dan Koefisien Determinasi (R^2).....	83
5.9 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	87
5.10 Metriks Korelasi Antar Dimensi.....	90

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1.1 <i>Power generation equipment manufacturers' global market share 2015...</i>	1
1.2 Pertumbuhan populasi unit industrial sejalan proses brand merger & akuisi.....	3
1.3 Populasi/ sebaran unit industrial di Indonesia.....	4
1.4 Sebaran unit aktif di Indonesia berdasarkan jenisnya.....	5
1.5 Data jumlah unit <i>Industrial Steam Turbine</i> (IST) terpasang di Indonesia beserta total power output (MW).....	7
Pendapatan pertahun untuk kelompok <i>Industrial Steam Turbine</i> (IST).....	8
1.6 NPS/ Net Promoter Score Response Group.....	10
2.1 Sejarah perkembangan Siemens di dunia.....	19
2.2 Sejarah perkembangan Siemens di Indonesia.....	20
2.3 Lingkup dan bidang usaha.....	22
2.4 Struktur Organisasi PT Siemens Indonesia.....	26
2.5 Pembagian dimensi Kepastian/ keyakinan (<i>Assurance</i>).....	28
3.1 Pembagian dimensi kepastian.....	30
3.2 Pembagian dimensi empati.....	33
3.3 Pendorong pelanggan beralih.....	44
3.4 Kerangka Berfikir.....	51
4.1 Uji Simultan (Uji F).....	66
4.2 Uji parsial (Uji t).....	68
5.1 Jenis Kelamin Responden.....	73
5.2 Usia Responden.....	74
5.3 Pendidikan Responden.....	75
5.4 Normal P-P Plot.....	79
5.5 Scatterplot Uji Heteroskedestisitas.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	106
2. Tabulasi Data.....	108
3. Karakteristik Responden – Jenis Kelamin	109
4. Karakteristik Responden – Usia.....	110
5. Karakteristik Responden - Pendidikan.....	111
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Services Quality.....	112
7. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Normative Commitment.....	114
8. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Price.....	115
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Switching Intention.....	117
10. Korelasi Nilai R Square, Uji t dan Uji F.....	118
11. Histogram Dependen Variabel Switching Intention.....	119
12. Chart Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	120
13. Uji Normaitas.....	121
14. Uji Korelasi Dimensi	122

UNIVERSITAS
MERCU BUANA