



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI  
HARGA DAN PENJUALAN PERORANGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP  
PROMOSI DARI MULUT KE MULUT DI  
PT. PERMATA BUNDA ARTANO**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**DIA SUCI**

**55114110100**

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI  
HARGA DAN PENJUALAN PERORANGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP  
PROMOSI DARI MULUT KE MULUT DI  
PT. PERMATA BUNDA ARTANO**

**TESIS**

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

**DIA SUCI**

**55114110100**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PENJUALAN PERORANGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PROMOSI DARI MULUT KE MULUT DI PT. PERMATA BUNDA ARTANO.

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Dia Suci

NIM : 55114110100

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 6 Desember 2016

Mengesahkan :

UNIVERSITAS  
Pembimbing Utama  
MERCUBUANA  
  
(Muchsin Shegaff Shihab, MBA, Ph.D)

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik. J. Rachbini

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kumiasih, ME

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN PENJUALAN PERORANGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PROMOSI DARI MULUT KE MULUT DI PT. PERMATA BUNDA ARTANO.

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Dia Suci

NIM : 55114110100

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Oktober 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri, dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolaannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Oktober 2016



( Dia Suci )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya saya bisa menyelesaikan tesis ini walaupun dengan waktu yang tidaklah singkat serta penuh dengan perjuangan. Hal ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan support dari orang-orang terkasih. Ucapan terima kasih ini juga penulis tujukan kepada :

1. Bpk. Muchsin Shegaff Shihab, MBA, Ph.D selaku Pembimbing Tesis, yang tidak pernah bosan dan lelah mendampingi dan membimbing saya dalam penyusunan Tesis ini.
2. Bpk. Prof. Dr. Didik. J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Sidang dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, dan Bpk. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku Penguji Sidang Tesis serta semua Dosen Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah banyak berbagi ilmu dan pengalaman sehingga penulis bisa mengembangkannya ditempat kerja ataupun lingkungan sosial.
3. Orang Tua dan Keluarga ku tersayang (Mama, Papa, Teta Ku, Om Nano, Kak Jimmi, Ka Melly, De Kiki, De Citra dan De Ira) yang telah banyak mendukung dan mendoakan agar penyusunan Tesis ini berjalan lancar.
4. Suami ku tercinta DODIK PURWANTO, S.T, Ars. Yang telah banyak memberikan semangat, dukungan dan cintanya dalam menyusun dan menyelesaikan Tesis ini.

5. Pimpinan dan staff PT. Permata Bunda Artano yang banyak membantu penulis mengumpulkan data-data yang di butuhkan dalam pembuatan Tesis ini.
6. Teman-teman kuliah satu angkatan, terima kasih untuk hari indah, kebersamaan dan persahabatan ini dan semoga kita bisa tetap selalu menjaganya.
7. Serta semua pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Semoga kiranya Tesis ini bermanfaat bagi orang banyak dan Ilmu yang saya dapatkan bisa di aplikasikan dengan baik.



Jakarta, 10 Oktober 2016

UNIVERSITAS  
Dia Suci  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	11
1.3. Rumusan Masalah .....	12
1.4. Batasan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian .....	13
1.6. Manfaat Penelitian .....	14
1.6.1 Manfaat Praktis .....	14
1.6.2 Manfaat Teoritis .....	14
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	<b>15</b>

2.1. Latar Belakang Perusahaan.....	15
2.2. Ruang Lingkup Usaha.....	15
2.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	17
2.4. Sumber Daya Manusia .....	18
2.5. Tantangan Bisnis.....	19
2.6. Proses Bisnis .....	20
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>21</b>
3.1. Kajian Pustaka.....	21
3.1.1 Kualitas Produk.....	21
3.1.2 Persepsi harga.....	24
3.1.3 Penjualan perorangan .....	26
3.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	27
3.1.5 Promosi dari mulut ke mulut .....	29
3.2. Penelitian Terdahulu .....	31
3.3. Kerangka Pemikiran.....	32
3.4. Hipotesis.....	32
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Desain Penelitian .....	36
4.2 Variabel Operasional .....	36
4.3 Skala Pengukuran .....	39
4.3.1 Populasi dan Sampel .....	39



4.4	Metode Analisis .....	40
4.4.1	Analisis Instrumen Penelitian.....	40
4.4.2	Analisis Statistik Deskriptif variabel.....	41
4.4.3	Uji Pengaruh Variabel Bebas .....	41
4.4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.4	Analisis Regresi Berganda.....	44
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
5.1	Karakteristik Responden .....	50
5.2	Hasil Uji Validitas.....	52
5.3	Uji Realiabilitas.....	53
5.4	Analisis Deskriptif Variabel.....	53
5.5	Uji Normalitas .....	56
5.6	Uji Heteroskedastisitas.....	57
5.7	Uji Hipotesis dan Analisis Jalur.....	58
5.7.1	Hasil Analisis Jalur Model 1 .....	59
5.7.2	Hasil Analisis Jalur Model 2 .....	62
5.7.3	Analisis Jalur Model 1 dan Model 2 .....	65
5.8	Analisis Koefisien Korelasi.....	68
5.9	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>

6.1 Kesimpulan .....	77
6.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>121</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Hasil Survey dan wawancara konsumen .....	4
Tabel 1.2 Daftar Keluhan Pelanggan Perusahaan.....	5
Tabel 1.3 Rekapitulasi Kritik dan Saran.....	7
Tabel 2.1 Nama-nama Principal Perusahaan.....	16
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.2 Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	49
Tabel 4.3 Pedoman Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	50
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 5.4 Uji t Jalur Model 1.....	59
Tabel 5.5 Uji t Jalur Model 2.....	62
Tabel 5.6 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung.....	67
Tabel 5.7 Korelasi Antar Dimensi.....	68

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Jalur Model 1.....	56
Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas Jalur Model 2.....	56
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 1.....	57
Gambar 5.4 Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 2.....	58
Gambar 5.5 Klausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan 2.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuisiner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	90
Lampiran 3 Rekap Data Responden.....	94
Lampiran 4 Sebaran Data Penelitian.....	111
Lampiran 5 Data Hasil Uji SPSS.....	113

