



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (PRODUK, HARGA, PROMOSI
& DISTRIBUSI) CHEMICAL DIVISION PT. MERCK, Tbk,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

TESIS

Oleh

Kenty Ajeng Didafury

55111110172

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (PRODUK, HARGA, PROMOSI
& DISTRIBUSI) CHEMICAL DIVISION PT. MERCK, Tbk.
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

Kenty Ajeng Didafury

55111110172

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH BAURAN PEMASARAN
(PRODUK, HARGA, PROMOSI &
DISTRIBUSI) CHEMICAL DIVISION PT.
MERCK , TBK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Kenty Ajeng D

NIM : 55111110172

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 2 Maret 2015

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS)

Direktur 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 : PENGARUH BAURAN PEMASARAN
(PRODUK, HARGA, PROMOSI &
DISTRIBUSI) CHEMICAL DIVISION PT.
MERCK, TBK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Kenty Ajeng D

NIM : 55111110172

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya akhir 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta



(Kenty Ajeng D.)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya Panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya, akhirnya saya bisa menyelesaikan tesis ini, walaupun harus 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 saya tujukan kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS.**, selaku Pembimbing Tesis, yang tidak bosan dan lelah mendampingi dan membimbing saya dalam pembuatan tesis ini.
2. **Orang tua saya (Ayah Jati dan Bunda Ai)** tersayang yang telah membantu baik secara moril dan materil.
3. **PT.Merck Tbk.** yang membantu saya mengumpulkan data- data yang saya butuhkan dalam pembuatan tesis ini (**khususnya para TSR**)
4. **Anak-anakku Tercinta (Keyko dan Danish)** yang selalu memberikan pengertian dan kesabaran mereka selama ini.
5. Serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Semoga kiranya tesis ini bermanfaat bagi orang banyak dan ilmu yang saya dapatkan mampu saya aplikasikan dengan baik.

DAFTAR ISI

ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Maksud Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Bagi Perguruan Tinggi	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
COMPANY PROFILE PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
PT. MERCK, Tbk.	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tentang Merck.	Error! Bookmark not defined.
2.2. Sejarah Singkat PT. Merck Tbk	Error! Bookmark not defined.
2.3. Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Nilai Utama Merck	Error! Bookmark not defined.
2.5. Unit Business PT. Merck, Tbk.	Error! Bookmark not defined.
2.5.1. Wilayah Terapeutik	Error! Bookmark not defined.
2.5.2. Tema Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.5.3. Materi Solusi Ilmu Pengetahuan	Error! Bookmark not defined.
2.5.4. <i>Life Science Solutions</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.

KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
3.1. Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
3.2. Produk	Error! Bookmark not defined.
3.3. Harga	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Strategi Penentuan Harga	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Strategi Penentuan Harga Bauran Produk	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Strategi Penyesuaian Harga	Error! Bookmark not defined.
3.4. Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Fungsi Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Tujuan Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.4.3. Bentuk-bentuk Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.4.4. Biaya Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.5. Distribusi	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Saluran Distribusi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi distribusi	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Pemilihan Saluran Distribusi Fisik, Distribusi dan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
3.6. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.7. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
3.8. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
3.8.1. Pengaruh antara Produk, Harga, Promosi dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.8.2. Pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.8.3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.8.4. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.8.5. Pengaruh distribusi dengan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.9. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Objek dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5. Penentuan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Jenis Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5.2. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.6. Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.6.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

4.7. Analisis Dimensi	Error! Bookmark not defined.
4.8. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.8.1. Analisis Statistif Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.8.2. Analisis Statistik Inferensial: SEM	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
5.1. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Uji Validitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5.1.2. Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3. Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
5.2. Proses dan Hasil Analisis Data 2.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik Model Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
5.3. Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.3.1. Uji Hipotesis 1.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.2. Uji Hipotesis 2.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.3. Uji Hipotesis 3.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.4. Uji Hipotesis 4.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.5. Hasil Uji Simultan.....	Error! Bookmark not defined.
5.4. Analisis Dimensi 4	Error! Bookmark not defined.
5.5. Analisis Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.5.1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5.5.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5.5.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5.5.4. Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5.5.5. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. ..	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
6.1. KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
6.2. SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sejarah Singkat PT. Merck Tbk.....	14
Tabel 4.1 Variabel & definisi operasional variabel.....	85
Tabel 4.2 Matrik korelasi antar variabel bebas & terikat.....	93
Tabel 4.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	93
Tabel 5.1 Hasil uji validitas.....	109
Tabel 5.2 Hasil uji reliabilitas produk.....	111
Tabel 5.3 Hasil uji reliabilitas harga.....	111
Tabel 5.4 Hasil uji reliabilitas promosi.....	112
Tabel 5.5 Hasil uji reliabilitas distribusi.....	113
Tabel 5.6 Hasil uji reliabilitas Kepuasan pelanggan.....	113
Tabel 5.7 Critical ratio.....	114
Tabel 5.8 Data yang dikeluarkan.....	115
Tabel 5.9 Uji normalitas setelah data dibersihkan.....	118
Tabel 5.10 Hasil Goodness of fit model pengukuran.....	120
Tabel 5.11 Modification Indicates.....	120
Tabel 5.12 Hasil goodness of fit setelah modifikasi.....	123
Tabel 5.13 Hasil uji regresi linier berganda.....	124
Tabel 5.14 Koefisien determinan.....	125
Tabel 5.15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	127
Tabel 5.16 Uji Simultan.....	129
Tabel 5.17 Matrik korelasi antar dimensi.....	130

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Market Development Bahan Kimia di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Data Compare Market with Competitor.....	4
Gambar 1.3 Regional Development Teknik Industrial & Pertambangan di Indonesia.....	6
Gambar 1.4 Key Competitor Market Segment- Technical Industry & Mining.....	7
Gambar 2.1 Unit Business PT. Merck, Tbk.....	18
Gambar 3.1 Customer satisfaction Model	56
Gambar 3.2 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	58
Gambar 3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	59
Gambar 3.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	63
Gambar 4.1 Hubungan antar variabel.....	98
Gambar 4.2 Model SEM (<i>Structural Equation Model</i>).....	100
Gambar 4.3 Kriteria Goodness Of Fit.....	104
Gambar 5.1 Kesesuaian Model.....	120



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Quesioner.....	149
Lampiran 2	Hasil olah data.....	154



UNIVERSITAS
MERCU BUANA