



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK BENGKEL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN NISSAN GRAND LIVINA
(STUDI KASUS DI NISSAN CIMONE, TANGERANG)**

TESIS

UNIVERSITAS
OLEH:
MERCU BUANA

MOH. FAIZIN

55112120239

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK BENGKEL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN NISSAN GRAND LIVINA
(STUDI KASUS DI NISSAN CIMONE, TANGERANG)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

UNIVERSITAS
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

OLEH:

MOH. FAIZIN

55112120239

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Bengkel Terhadap loyalitas Pelanggan Nissan Grand Livina (Studi Kasus di Nissan Cimone, Tangerang).

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan

Nama : Moh. Faizin

Nim : 55112120239


Program : Magister Manajemen

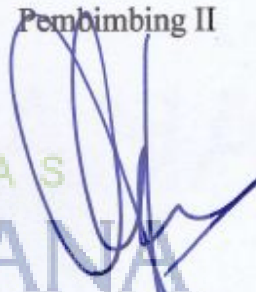
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II

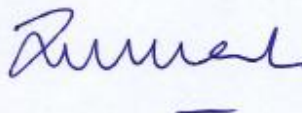

Dr. Ir. Achmad Fachroddi, MM.


Wawan Purwanto, SE., MM.

Direktur Program pasca Sarjana

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 Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Bengkel Terhadap loyalitas Pelanggan Nissan Grand Livina (Studi Kasus di Nissan Cimone, Tangerang).

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan

Nama : Moh. Faizin

Nim : 55112120239

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Februari 2015

Merupakan hasil penelitian 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Februari 2015



(Moh. Faizin)

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanyalah untuk Allah SWT Tuhan semesta alam, yang karunia-Nya selalu dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syari'at Islam kepada umat manusia.

Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tesis yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK BENGKEL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN NISSAN GRAND LIVINA (STUDI KASUS DI NISSAN CIMONE, TANGERANG)**. Tesis ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada program pasca sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya Tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak, Dr Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku direktur program pasca sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu, Dr. Augustina Kurniasih., ME. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak, Dr. Ir. Achmad Fachrodji., MM. selaku dosen pembimbing satu dalam penelitian ini, terimakasih atas bimbingan dan arahnya.

5. Bapak, Drs. Wawan Purwanto., MM. selaku dosen pembimbing dua dalam penelitian ini, terimakasih atas bimbingan dan arahnya.
6. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta terima kasih atas pelayanan dan bantuanya kepada penulis.
7. Ayah tersayang (Almarhum Fauzan) walaupun telah mendahului kita terima kasih atas didikan, perhatian, kasih sayangnya kepada saya saat beliau masih hidup. Semoga Allah menerima amal ibadahnya dan mengampuni dosa-dosanya.
8. Ibu tercinta (Djuwariyah), terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doanya yang selalu menyertai penulis, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya.
9. Istriku tercinta Siti Nurhayati dan Anakku tersayang Mizajuha Zanjabila Az-zahra yang selalu setia menemani dalam proses penyusunan Tesis ini.
10. Bapak dan Ibu Mertua (Tohir dan Sriyati) terima kasih atas doa dan juga dukungannya.
11. Kakak – kakak (Saiful, Bukhori, Rohman, Hamdani, Farida) terima kasih atas doa dan juga dukungannya.
12. Saudara-saudara ipar (Kunikmatul Harianti, Mutrofin, Sulistyaningsih, Mudrikah, Sodik, Muhammad Safuan dan Nur Cholik) terimakasih atas doa dan dukungannya.
13. Keponakan-keponakan saya (Dzkri, Afif, Zilvi, Putra, Vina, Mila, Lia, Akhyar, Nabila, Ulfa) terimakasih atas doa dan dukungannya.

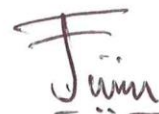
14. Bapak Priliyanto Satrio selaku kepala bengkel di N Nissan Cimone, terima kasih atas kesempatan yang diberikan.
15. Rekan-rekan kerja di Nissan Cimone (Rizal, Dion, Fanny, Rosidin, Arifin, Rudy, Dian, Gunawan, Pramono, Wakhid, Arif, syarif, Dedi, Anom, Yonna, Agung, Aris, Sugeng, Surya, Malau, Dede) yang senantiasa membuat suasana jadi ramai terima kasih atas dukungan dan doa-doanya.
16. Teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana Jakarta terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
17. Seluruh pihak yang terkait yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu yang dengan sengaja maupun tidak sengaja telah membantu terselesaikannya Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih belum sempurna. Namun penulis sudah berusaha menyusun Tesis ini dengan sebaik-baiknya.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini ada manfaatnya bagi penulis dan juga bagi pembaca dan dapat menambah pengetahuan .

Jakarta, 20 Desember 2014

Penulis



Moh. Faizin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
<i>ABSTRACT</i>	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah, perumusan, dan batasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.2.3 Batasan Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat dan kegunaan penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	11

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat perusahaan.....	12
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	13
2.3. Sumber Daya.....	13
2.4. Tantangan Bisnis.....	20
2.5. Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis.....	22

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori.....	26
3.2. Penelitian Terdahulu.....	38
3.3. Kerangka pemikiran.....	44
3.4. Hipotesis.....	45

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian.....	46
4.2. Variabel Penelitian.....	47

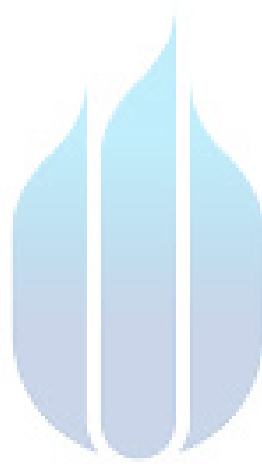
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	51
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	56
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
4.6. Teknik Analisis Data	57
4.7. Jadwal pelaksanaan.....	69
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	70
5.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	72
5.3. Uji Instrumen Penelitian.....	77
5.4. Uji Asumsi Klasik	86
5.5. Analisis Regresi Linier Berganda	90
5.6. Analisis Korelasi	97
5.7. Pembahasan.....	102
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	106
5.2. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	151

DAFTAR TABEL

1.1	<i>Workshop Performance</i> Nissan Cimone Sampai Dengan April 2014	2
1.2	Budget Nissan Cimone sampai dengan bulan April 2014.....	2
1.3	Permasalahan Tidak Tercapainya <i>Unit Entry</i> Servis di Nissan Cimone	3
1.4	Rekap Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan di Nissan Cimone	4
1.5	Komparasi Tarif Servis Nissan Grand Livina	5
3.1	Matrik Review Penelitian Sebelumnya	37
4.1	Definisi Operasioanal variable	46
4.2	<i>Unit Entry Workshop</i> April 2013 Sampai April 2014.....	50
4.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
4.4	Korelasi antar Dimensi.....	63
4.5	Jadwal Pelaksanaan	64
5.1.	Data Responden berdasarkan JenisKelamin	65
5.2.	Data Responden berdasarkan Usia.....	66
5.3.	Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
5.4.	Data Responden berdasarkan Pekerjaan	67
5.5.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan	68
5.6.	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	69
5.7.	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	70
5.8.	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	71
5.9.	Uji Validitas variable X1	73
5.10.	Uji Validitas Variable X2.....	74
5.11.	Uji Validitas Variable X3.....	75
5.12.	Uji Validitas Variable Y.....	76
5.13.	Uji Reliabilitas Variabel X1	77
5.14.	Uji Reliabilitas Variabel X2.....	78
5.15.	Uji Reliabilitas Variabel X3.....	79
5.16.	Uji Reliabilitas Variabel Y	80
5.17.	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	81
5.18.	<i>Variance Inflation Factor</i>	83
5.19.	<i>Spearman's rho</i>	84
5.20.	Koefisien Regresi Linier Berganda	85
5.21.	F Hitung.....	87
5.22.	t Hitung.....	88
5.23.	<i>Model Summary</i>	90
5.24.	Korelasi Antar Dimensi.....	91
5.25.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	92
5.26.	Korelasi Parsial Antar Variabel.....	93
5.27.	Korelasi Berganda	94

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi Perusahaan di Nissan Cimone.....	13
2.2 Proses Bisnis Nissan Cimone.....	20
3.1. Kerangka Pemikiran.....	41
4.1. Grafik Uji F.....	58
4.2. Grafik Uji t.....	60
5.1 P-plot Diagram Uji Normalitas.....	82
5.2 Grafik Uji F.....	88
5.3 Grafik Uji t1.....	90
5.4 Grafik Uji t2.....	90
5.5 Grafik Uji t3.....	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	112
2. Tabel karakteristik responden	117
3. Tabel distribusi hasil kuesioner variabel X1 dan X2	120
4. Tabel distribusi hasil kuesioner variabel X3 dan Y	123
5. Tabel deskripsi jawaban responden	126
6. Tabel uji validitas variabel X1	135
7. Tabel uji validitas variabel X2	137
8. Tabel uji validitas variabel X3	138
9. Tabel uji validitas variabel Y	140
10. Tabel uji reliabilitas variabel X1	141
11. Tabel uji reliabilitas variabel X2	141
12. Tabel uji reliabilitas variabel X3	142
13. Tabel uji reliabilitas variabel Y	142
14. Tabel uji normalitas	143
15. Gambar P-Plot diagram uji normalitas	143
16. Tabel uji multikolinearitas	144
17. Tabel uji heterokedastisitas	144
18. Tabel uji determinasi dan korelasi berganda	145
19. Tabel uji F	145
20. Tabel koefisien regresi	145
21. Tabel uji t	146
22. Tabel t dan tabel r	147
23. Tabel F	148

UNIVERSITAS
MERCU BUANA