



MERCU BUANA

Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan untuk mendorong Minat Beli Ulang pada toko Click (Jasa cuci dan reparasi sepatu)

(Studi Kasus : Konsumen Click shoe Laundry & Repair)

TESIS

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

OLEH

Humam Brayon

55118120107

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan
Lokasi terhadap kepuasan pelanggan untuk mendorong
Minat Beli Ulang pada toko Click (Jasa cuci dan reparasi
sepatu)

Nama : Humam Brayan

NIM 55118120107

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 2021

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

Karya ilmiah 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 dan dapat
diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Maret 2021


Humam Brayan

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan untuk mendorong Minat Beli Ulang pada toko Click (Jasa cuci dan reparasi sepatu)

Nama : Humam Brayan

NIM : 55118120107

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 2021

Mengesahkan
Pembimbing

(Arief Bowo Prayogo Kasmu MM., Ph.D)

MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D)

..

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Service Quality, Product Quality, and Location on Customer Satisfaction to encourage Repurchase Interest. The object of this research is consumer click shoes and repair, and the number of sampel determined is 160 respondents using a calculation method based on heir formula multiplied by 5. Purposive sampling method, data collection method using questionnaire, and data analysis using Partial Least Square (PLS). The results of the study are known that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Product Quality has a positive and significant effect on Customer, Location has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, and lastly Customer Satisfaction has a positive and signihikan effect on Re-Purchase Interest.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Location, Customer Satisfaction, and Resend interest



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan untuk mendorong Minat Beli Ulang. Objek penelitian ini adalah konsumen click shoes and repair, dan jumlah sampel yang ditentukan adalah 160 responden dengan menggunakan metode perhitungan berdasarkan rumus heir yang dikalikan 5. Metode penarikan sampel *purposive sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kusioner, dan analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan yang terakhir Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat tuhan yang maha esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan untuk mendorong Minat Beli Ulang pada toko Click (Jasa cuci dan reparasi sepatu). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana dan Dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan memberikan arahan selama penulisan Tesis ini
2. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana
3. Bapak Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Pascasarjana Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana
4. Kepada bapak Arief Bowo Prayogo Kasmu MM., Ph.D selaku dosen pembimbing saya

-
5. Kepada Dosen Penguji, selaku Penguji dalam Uji sidang Tesis yang telah banyak memberikan arahan hingga lebih sempurnanya Tesis ini.
 6. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis hingga Tesis ini terwujud
 7. Yang Teristimewa, kedua Orang Tua saya yang luar biasa hebatnya bapak dan Ibu yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Tesis dimasa mendatang. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 10 Maret 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Humam Brayan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
<u>ABSTRAK</u>	<u>iii</u>
<u>KATA PENGANTAR</u>	<u>iv</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>vii</u>
<u>DAFTAR TABEL</u>	<u>ix</u>
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	<u>x</u>
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	<u>xi</u>
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Perumusan Masalah	12
1.2.3 Batasan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan penelitian	13
1.3.2 Manfaat penelitian	14
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</u>	<u>15</u>
2.1 Kajian pustaka	15
2.1.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	15
2.2 Minat beli uang	17
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Kualitas Pelayanan Jasa	23
2.5 Kualitas Produk jasa	25
2.6 Lokasi	27
2.7 Penelitian terdahulu	29
2.8 Hubungan antara variabel	33
2.9 Rerangka Pemikiran.....	35
2.10 Hipotesis	36
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	<u>37</u>
3.1 Waktu dan tempat penelitian	37

3.2	Desain Penelitian	37
3.3	Definisi operasional variabel	38
3.4	Pengukuran variabel	42
3.5	Populasi dan sampel	43
3.6	Teknik pengumpulan data	44
3.7	Metode analisis data	45
3.7.1	IBM SPSS Statistic 23	45
3.7.2	PLS (Partial Least Square)	45
1.	Deskripsi jawaban responden	44
2.	Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	45
3.	Pengujian Model Struktural Atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2	Analisis Deskriptif	51
a.	Karakteristik Responden	51
b.	Deskriptif Jawaban Responden	53
4.3	Metode Analisis Data	58
4.3.1	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	59
a.	<i>Convergent Validity</i>	59
b.	<i>Discriminant Validity</i>	64
c.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
d.	<i>Composite Reliability Dan Cronbach's Alpha</i>	67
4.3.2	Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis	68
a.	Nilai <i>R Square</i>	69
b.	Hasil Pengujian Hipotesis	70
	4.3.3 Pembahasan	70
a.	Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Minat beli ulang	70
b.	Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap Kepuasan Pelanggan	71
c.	Pengaruh Kualitas produk jasa terhadap Kepuasan pelanggan	71
d.	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74
5.2.1	Bagi Perusahaan	74
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	75
	DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar jasa cuci.....	3
Tabel 1.2	Brand di area Pamulang.....	4
Tabel 1.3	Hasil omset 6 cabang.....	6
Tabel 1.4	Omset penjualan toko Athari dan Shoespa.....	7
Tabel 1.5	Hasil Survei.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Nasional.....	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2	Skala likert.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik responden Click Shoes and Repair.....	51
Tabel 4.2	Variabel Lokasi.....	54
Tabel 4.3	Variabel Kualitas Pelayanan Jasa.....	54
Tabel 4.4	Variabel Kualitas Produk Jasa.....	56
Tabel 4.5	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.6	Variabel Minat beli ulang.....	58
Tabel 4.7	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	59
Tabel 4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	62
Tabel 4.9	Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker).....	65
Tabel 4.10	Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker) (Modifikasi).....	65
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	64
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach alpha</i>	68
Tabel 4.13	Nilai R Square.....	69
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka pemikiran	36
Gambar 4.1 Hasil <i>Algorithm</i> PLS	61
Gambar 4.2 Hasil <i>Algorithm</i> PLS (Modifikasi)	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	82
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 3	Deskriptif Jawaban Responden.....	87
Lampiran 4	Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i>	89
Lampiran 5	Hasil Pengujian Hipotesis	91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA