



**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
LABORATORIUM LINGKUNGAN  
PT. NUSANTARA WATER  
CENTRE JAKARTA**

**TESIS**  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**MEIDIARTA BHINAWAN  
NIM 55114110230**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
LABORATORIUM LINGKUNGAN  
PT. NUSANTARA WATER  
CENTRE JAKARTA**

**TESIS**

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**MEIDIARTA BHINAWAN  
NIM 55114110230**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Laboratorium Lingkungan PT. Nusantara Water Centre Jakarta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Meidiarta Bhinawan

NIM : 55114110230

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 April 2017

Mengesahkan

Pembimbing

( Prof. Dr. Hapzi Ali )

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



( Prof. Didik. J. Rachbini )



( Dr. Atik Herawati M.Si )

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Laboratorium Lingkungan PT. Nusantara Water Centre Jakarta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Meidiarta Bhinawan

NIM : 55114110230

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 April 2017

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 pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 April 2017

  
(Meidiarta Bhinawan)

METERAI TEMPEL  
60EC2AEF454160264  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Laboratorium Lingkungan PT. Nusantara Water Centre Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi 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 dengan 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 menyelesaikan karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Profesor Dr. Hapzi Ali, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Muchsin Shihab selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. M. Mukti Ali dan Dudi Permana Ph.D selaku Penguji pada Ujian Tesis, Profesor Dr. Didik. J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Atik Herawati. M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Kiranya hasil penulis dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pasar modal di Indonesia.

Meidiarta Bhinawan

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| Abstrack .....  | i   |
| Abstrak .....   | ii  |
| Lembar Pengesahan .....   | iii |
| Lembar Pernyataan.....  | iv  |
| Kata Pengantar .....  | v   |
| Daftar Isi.....   | vi  |
| Daftar Tabel .....  | ix  |
| Daftar Gambar.....  | x   |
| Daftar Lampiran .....   | xi  |
| <br>  |     |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>   |     |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....   | 1   |
| 1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....                                   | 8   |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah.....  | 8   |
| 1.2.2. Rumusan Masalah .....  | 8   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....  | 9   |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....                                      | 10  |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian .....   | 10  |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian .....  | 10  |
| <br>  |     |
| <b>BAB II. DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)</b>                                     |     |
| 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....   | 11  |
| 2.2. Visi, Misi dan Nilai yang dianut Perusahaan.....                           | 12  |
| 2.3. Lingkup Bidang Usaha .....   | 13  |
| 2.4. Manajemen Laboratorium.....  | 16  |
| 2.5. Tantangan Bisnis Kedepan .....   | 18  |
| <br>  |     |
| <b>BAB III. KAJIAN PUSTKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>                    |     |
| 3.1. Kajian Teori .....   | 19  |
| 3.1.1. Manajemen Pemasaran .....  | 19  |
| 3.1.2. Citra Perusahaan .....   | 20  |
| 3.1.3. Kualitas Pelayanan.....  | 22  |
| 3.1.4. Kepuasan Pelanggan .....   | 24  |
| 3.1.5. Loyalitas Pelanggan.....   | 28  |
| 3.2. Penelitian Terdahulu .....   | 32  |
| 3.3. Kerangka Pemikiran.....  | 36  |
| 3.3.1. Keterkaitan Antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan<br>Pelanggan.....    | 36  |
| 3.3.2. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan<br>Pelanggan ..... | 36  |
| 3.3.3. Keterkaitan Antara Citra Perusahaan dengan loyalitas<br>pelanggan .....  | 37  |
| 3.3.4. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas                   |     |

|  |    |
|--|----|
| pelanggan .....  | 38 |
| 3.3.5. Keterkaitan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas<br>pelanggan ..... | 38 |
| 3.3.6. Kerangka Pemikiran.....   | 39 |
| 3.4. Hipotesis Penelitian .....  | 40 |

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Desain Penelitian .....                                | 41 |
| 4.2. Variabel dan Pengukuran Variabel .....                 | 41 |
| 4.2.1. Defenisi Konsep.....                                 | 42 |
| 4.2.2. Defenisi Operasional.....                            | 43 |
| 4.3. Data dan Metode Pengumpulan Data .....                 | 46 |
| 4.3.1. Jenis dan Sumber Data.....                           | 46 |
| 4.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....                         | 47 |
| 4.4. Populasi dan Metode Sampling .....                     | 48 |
| 4.5. Metode Analisis .....                                  | 50 |
| 4.5.1. Metode Analisis Data.....                            | 50 |
| 4.5.2. <i>Confirmatory Factor Analisis Test (CFA)</i> ..... | 50 |
| 4.5.3. <i>Goodness Of Fit Test (GOF)</i> .....              | 52 |
| 4.5.4. Langkah-langkah Eevaluasi .....                      | 57 |
| 4.5.5. Analisis Model Pengukuran.....                       | 60 |
| 4.5.6. Analisis Model Struktural.....                       | 63 |
| 4.5.7. Analisis Korelasi Antar Variabel.....                | 64 |
| 4.5.8. Respesifikasi dan Strategi Pemodelan .....           | 64 |
| 4.5.9. Pembatasan Masalah.....                              | 66 |

#### **BAB V. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 5.1. Hasil Penelitian .....   | 67 |
| 5.2. Pra Test .....   | 68 |
| 5.2.1. Uji Validitas Pra Test .....   | 68 |
| 5.2.2. Uji Reliabilitas Pra Test.....   | 72 |
| 5.3. Analisis Tanggapan Responden .....   | 73 |
| 5.3.1. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra<br>Perusahaan.....    | 73 |
| 5.3.2. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas<br>Pelayanan.....  | 74 |
| 5.3.3. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel<br>Kepuasan Pelanggan.....  | 74 |
| 5.3.4. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel<br>Loyalitas Pelanggan..... | 75 |
| 5.4. Analisis Statistik .....   | 76 |
| 5.4.1. Pengujian Asumsi SEM.....  | 76 |
| 5.4.2. Analisis Konfirmasi Faktor ( <i>Confirmatory Factor Analisis</i> ) .....   | 79 |
| 5.4.2.1. Analisis <i>Offending Estimates</i> .....                                | 83 |
| 5.4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                      | 85 |
| 5.4.2.2.1. Validitas dan Realiabilitas Variabel Citra                             |    |

|   |     |
|---|-----|
| Perusahaan.....   | 86  |
| 5.4.2.2.2. Validitas dan Realiabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....  | 87  |
| 5.4.2.2.3. Validitas dan Realiabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....  | 88  |
| 5.4.2.2.4. Validitas dan Realiabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan ..... | 90  |
| 5.4.3. Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....                              | 91  |
| 5.4.3.1. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....                  | 96  |
| 5.4.3.2. Interpretasi model .....   | 97  |
| 5.5. Pembahasan.....  | 101 |
| 5.5.1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan....          | 101 |
| 5.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan            | 102 |
| 5.5.3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....       | 103 |
| 5.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....     | 104 |
| 5.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....     | 105 |
| 5.5.6. Pengaruh Pelanggan, tidak Langsung dan Pengaruh Total ..           | 106 |
| <b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                      |     |
| 6.1. Kesimpulan .....   | 111 |
| 6.2. Saran .....  | 112 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 115 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 118 |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....   | 140 |



## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1.1. Keluhan Pelanggan.....   | 5   |
| Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu .....   | 33  |
| Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel.....   | 44  |
| Tabel 4.2. Matris Korelasi Dimensi Antar Variabel .....                                   | 46  |
| Tabel 4.3. Skor Kuesioner.....  | 48  |
| Tabel 5.1. Karakteristik Responden .....  | 67  |
| Tabel 5.2. Validitas Variabel Citra Perusahaan .....                                      | 69  |
| Tabel 5.3. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....                                     | 70  |
| Tabel 5.4. Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                    | 70  |
| Tabel 5.5. Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (V-5) .....                             | 71  |
| Tabel 5.6. Uji Reliabilitas.....  | 72  |
| Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan .....                   | 73  |
| Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....                  | 74  |
| Tabel 5.9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan....                   | 75  |
| Tabel 5.10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan....                 | 75  |
| Tabel 5.11 Uji Normalitas <i>Univariate</i> .....   | 77  |
| Tabel 5.12. Uji Normalitas <i>Kolmogrov - Smirnov</i> .....                               | 78  |
| Tabel 5.13. Standar Error dan Standard Loading .....                                      | 84  |
| Tabel 5.14. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas Citra<br>Perusahaan.....     | 86  |
| Tabel 5.15. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas Kualitas<br>Pelayanan .....  | 87  |
| Tabel 5.16. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas Kepuasan<br>Pelanggan .....  | 89  |
| Tabel 5.17. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas Loyalitas<br>Pelanggan ..... | 90  |
| Tabel 5.18. Uji Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....               | 95  |
| Tabel 5.19. Pengujian Hipotesis.....  | 97  |
| Tabel 5.20. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel .....                                 | 98  |
| Tabel 5.21. Matrix Korelasi Dimensi Secara Keseluruhan .....                              | 100 |
| Table 5.22. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....                    | 109 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1. Jumlah Contoh Air dari Tahun 2010 s/d 2015 ..... | 3   |
| Gambar 1.2. Jumlah Konsumen Tahun.....                       | 4   |
| Gambar 1.3. Data <i>Repurchase Order</i> Konsumen.....       | 6   |
| Gambar 3.1. Kerangka Berfikir.....                           | 39  |
| Gambar 5.1. <i>Estimate Basic Model</i> .....                | 80  |
| Gambar 5.2. <i>Standard Solution Basic Model</i> .....       | 81  |
| Gambar 5.3. <i>T-Value Basic Model</i> .....                 | 82  |
| Gambar 5.4. Rantai Kausal .....                              | 107 |
| Gambar 5.5. Nilai Koefisien Model.....                       | 108 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Lampiran Kuesioner Penelitian ..... | 119 |
| Lampiran 2. Lampiran Korelasi .....             | 124 |
| Lampiran 3. Lampiran Lisrel .....               | 130 |

