



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR  
BERSIH PADA PT. JAYA REAL PROPERTY, Tbk**



**TESIS**

UNIVERSITAS  
**NURYANTI**  
**MERCU BUANA**  
NIM:55114120014

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2016**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR  
BERSIH PADA PT. JAYA REAL PROPERTY, Tbk**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Study Magister Manajemen

**NURYANTI**

**NIM:55114120014**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul :Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan air bersih pada PT. Jaya Real Property, Tbk.

Bentuk Tesis :Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama :Nuryanti

NIM :55114120014

Program :Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2017

Mengesahkan

Pembimbing



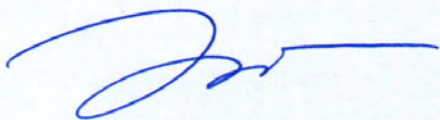
(Dr. Baruna Hadibrata, MM)

UNIVERSITAS

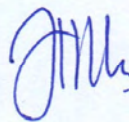
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul :Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan air bersih pada PT. Jaya Real Property, Tbk.  
Bentuk Tesis :Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama :Nuryanti  
NIM :55114120014  
Program :Magister Manajemen  
Tanggal : Juni 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 hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2017



Nuryanti



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-NYA kepada saya atas terselesainya penulisan tesis ini, yang sekaligus juga menyelesaikan program studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana Universitas Mercubuana, penulisan yang berjudul “Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan air bersih pada PT Jaya Reak Property Tbk”. Penelitian tesis ini dimaksudkan sebagai penelitian ilmiah yang diupayakan dapat membantu memperhatikan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan profit perusahaan.

Terima kasih tentunya kepada semua pihak yang telah membantu penulis agar penelitian ini dapat selesai dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih belum sempurna, oleh karena itu ucapan terima kasih kami sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Baruna Hadibrata, MM sebagai dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga terselesainya tesis ini.
2. Para Staf Pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik.
3. Para Staf Administrasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
4. Bapak M. Panji Manggala dan Bapak Wahid Utomo serta segenap Manajer, Supervisor dan staf perusahaan PT Jaya Real Property Tbk khususnya di Unit Pengelola Kawasan Bintaro Jaya yang bersedia

perusahaannya menjadi objek penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Sainuk dan Ibu Parni, sujud dan hormat kepada keduanya, tutur dan nasehatnya yang di wariskan, telah memenuhi hari masa lalu dan sekarang ini.

Kami menerima masukan yang bersifat untuk menyempurnakan thesis, apabila ada kesalahan dalam penulisan tesis ini kami mohon maaf, dan semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi siapapun pembacanya, bagi pengembangan bisnis dan akademisi, khususnya untuk almamater tercinta, Universitas Mercu Buana.



Jakarta, Juni 2017

Penulis

Nuryanti

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DARTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	11
2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.2 Ruang Lingkup dan Bidang Usaha.....	12
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.4 Sumber Daya.....	13
2.5 Tantangan Bisnis.....	15
2.6 Proses Bisnis.....	15
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	18
3.1 Kajian Teori.....	18
3.1.1 Kualitas Produk.....	18

	3.1.2	Harga.....	22
	3.1.3	Kualitas Pelayanan.....	29
	3.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	39
	3.1.5	Penelitian Terdahulu.....	43
	<b>3.2</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>45</b>
	<b>3.3</b>	<b>Hipotesis.....</b>	<b>49</b>
<b>BAB IV</b>		<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
	<b>4.1</b>	<b>Jenis / Desain Penelitian.....</b>	<b>50</b>
	<b>4.2</b>	<b>Variabel Penelitian.....</b>	<b>50</b>
	<b>4.3</b>	<b>Populasi dan Sempel Penelitian.....</b>	<b>55</b>
	<b>4.4</b>	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>56</b>
	<b>4.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>57</b>
	<b>4.6</b>	<b>Metode Analisis Data.....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V</b>		<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
	<b>5.1</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>69</b>
	<b>5.2</b>	<b>Uji Instrumen Data.....</b>	<b>74</b>
	<b>5.3</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>76</b>
	<b>5.4</b>	<b>Analisis Koefisien Regresi.....</b>	<b>82</b>
	<b>5.5</b>	<b>Koefisien Determinasi.....</b>	<b>85</b>
	<b>5.6</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>85</b>
	<b>5.7</b>	<b>Analisis Korelasi.....</b>	<b>87</b>
	<b>5.8</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>89</b>
<b>BAB VI</b>		<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
	<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>92</b>
	<b>6.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>93</b>
		<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
		<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>
		<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>114</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata pengujian fisik air bersih.....	2
Tabel 1.2	Rata-rata pengujian kimia air bersih.....	3
Tabel 1.3	Tarif Air Bersih Perusahaan Sejenis.....	4
Tabel 1.4	Rata-rata pemakaian air bersih per tahun.....	6
Tabel 2.1	Alur kinerja pengelolaan air bersih di Bintaro jaya.....	16
Tabel 3.1	Penelitian terdahulu.....	43
Tabel 4.1	Operasional variabel.....	52
Tabel 4.2	Matrik korelasi dimensi antar variabel (bebas dan terikat)...	67
Tabel 4.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 5.1	Karakteristik responden.....	69
Tabel 5.2	Analisis deskriptif Variabel.....	72
Tabel 5.3	Statistik Variabel .....	72
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas .....	75
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 5.7	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel 5.8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	82
Tabel 5.9	Hasil Uji Regresi.....	83
Tabel 5.13	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai Korelasi.....	87
Tabel 5.14	Hasil Penghitungan Koefisien Korelasi.....	88
Tabel 5.15	Uji Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Keluhan Pelanggan Air Bersih di Bintaro Jaya	5
Gambar 1.2	Hasil Rekap Kuesioner Pengelola Kawasan Bintaro Jaya	7
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Perusahaan	14
Gambar 3.1	Model Penelitian	48
Gambar 5.1	Hasil Uji Normalitas	78
Gambar 5.2	Model Kurva Histogram	79
Gambar 5.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir latar belakang dan pernyataan responden	104
Lampiran 2	Data jawaban kuesioner	107
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reabilitas	114
Lampiran 4	Uji asumsi klasik, Regresi, Determinasi dan Hipotesis	116





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA