



**PENGARUH HARGA, KUALITAS JASA DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
DI PROYEK PT TOTAL BANGUN PERSADA Tbk**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MOCH. SHOLIKHUDIN
NIM. 55115110249**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS JASA DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
DI PROYEK PT TOTAL BANGUN PERSADA Tbk**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca
Sarjana Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

MOCH. SHOLIKHUDIN

NIM. 5515110249

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Jasa dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Proyek PT Total Bangun Persada Tbk**

Bentuk Tesis : Riset Marketing

Nama : MOCH. SHOLIKHUDIN

NIM : 55115110249

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 2017

Mengesahkan,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

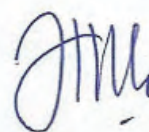
(Prof. Dr. Ngadino Surip, MS)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Harga, Kualitas Jasa dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Proyek PT Total Bangun Persada Tbk**

Bentuk Tesis : Riset Marketing

Nama : MOCH. SHOLIKHUDIN

NIM : 55115110249

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 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, 22 Agustus 2017



Moch. Sholikhudin

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, nikmat dan taufiknya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Jasa dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Proyek PT Total Bangun Persada Tbk”.

Penyusunan Tesis ini diajukan dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS. selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan bimbingan, saran dan kritiknya.
- 2) Ibu Ir. Endang Kartini, selaku General Manager PT Total Bangun Persada Tbk yang banyak memberikan kemudahan dan bimbingan selama penulisan.
- 3) Bapak Ir D. Bambang Budiarto, selaku Department Head Customer Service PT Total Bangun Persada Tbk yang dapat menerima kehadiran penulis dan membantu penulis dalam memperoleh data.
- 4) Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan suasana kondusif di fakultas.
- 5) Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 6) Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
- 7) Istri Esti R. Juniarti, SH dan anak-anak yang selalu *men-support* dengan sabar selama masa studi sampai dengan penyelesaian Tesis ini.

- 8) Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan support, saran dan masukannya.
- 9) Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan.

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Jakarta, 22 Agustus 2017

Penulis

Moch. Sholikhudin



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah | 13 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah..... | 13 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah..... | 15 |
| 1.2.3. Batasan Masalah..... | 15 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 16 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 16 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 17 |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian..... | 17 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian | 18 |
| 1.5. Sistematika Penelitian | 19 |
| BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN) | 21 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1. | Sejarah Singkat Perusahaan..... | 21 |
| 2.1.1. | Sekilas Total Bangun Persada..... | 21 |
| 2.1.2. | Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan..... | 22 |
| 2.2. | Kegiatan Usaha dan Layanan..... | 25 |
| 2.3. | Pelanggan TOTAL..... | 27 |
| 2.4. | Sumber Daya..... | 27 |
| 2.4.1. | Pengembangan SDM..... | 27 |
| 2.4.2. | Deversifikasi dan Diferensiasi..... | 29 |
| 2.5. | Tantangan Bisnis Perusahaan..... | 30 |
| 2.6. | Proses Bisnis Perusahaan..... | 30 |
| 2.6.1. | Struktur Organisasi..... | 30 |
| 2.6.2. | Proses Bisnis..... | 31 |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS. | | 33 |
| 3.1. | Teori..... | 33 |
| 3.1.1. | Harga..... | 33 |
| 3.1.2. | Kualitas Jasa..... | 36 |
| 3.1.3. | Reputasi Perusahaan..... | 41 |
| 3.1.4. | Kepuasan Pelanggan..... | 44 |
| 3.1.5. | Loyalitas Pelanggan..... | 50 |
| 3.1.6. | Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat..... | 55 |
| 3.2. | Penelitian Terdahulu..... | 71 |
| 3.2.1. | Pengaruh Harga terhadap Loyalitas..... | 71 |
| 3.2.2. | Pengaruh Kualitas jasa terhadap Loyalitas..... | 73 |
| 3.2.3. | Pengaruh Reputasi perusahaan terhadap Loyalitas..... | 75 |
| 3.2.4. | Pengaruh Harga, Kualitas jasa, Reputasi perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas..... | 76 |
| 3.3. | Kerangka Pemikiran..... | 78 |
| 3.4. | Hipotesis..... | 80 |
| BAB IV METODE PENELITIAN..... | | 81 |
| 4.1. | Jenis/Desain Penelitian..... | 81 |

| | | |
|---|---|------------|
| 4.2. | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 83 |
| 4.2.1. | Harga..... | 83 |
| 4.2.2. | Kualitas Jasa/Layanan..... | 83 |
| 4.2.3. | Reputasi Perusahaan | 83 |
| 4.2.4. | Kepuasan Pelanggan..... | 83 |
| 4.2.5. | Loyalitas Pelanggan..... | 83 |
| 4.3. | Jenis dan Sumber Data | 86 |
| 4.3.1. | Data Primer | 87 |
| 4.3.2. | Data Sekunder | 87 |
| 4.4. | Teknik Pengumpulan Data | 87 |
| 4.5. | Populasi dan Sampel Penelitian..... | 88 |
| 4.5.1. | Populasi..... | 88 |
| 4.5.2. | Sampel Penelitian | 88 |
| 4.6. | Teknik Analisis Data..... | 90 |
| 4.6.1. | Uji Instrumen..... | 90 |
| 4.6.2. | Uji Asumsi klasik | 91 |
| 4.7. | Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 93 |
| 4.7.1. | Uji Hipotesis..... | 95 |
| 4.7.2. | Analisis Dimensi antar Variabel dalam Penelitian..... | 98 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 101 |
| 5.1. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 101 |
| 5.2. | Hasil Penelitian | 102 |
| 5.2.1. | Karakteristik Responden Penelitian..... | 102 |
| 5.2.2. | Analisis Deskriptif..... | 104 |
| 5.2.3. | Statistik Deskriptif Data Penelitian | 105 |
| 5.2.4. | Uji Instrumen Penelitian | 119 |
| 5.2.5. | Uji Asumsi Klasik | 123 |
| 5.3. | Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 128 |
| 5.4. | Uji Sobel Variabel Penghubung | 147 |
| 5.5. | Uji Korelasi antar Dimensi..... | 149 |

| | |
|--|-----|
| 5.6. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 151 |
| 5.6.1. Analisis Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y1)..... | 151 |
| 5.6.2. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y1)..... | 152 |
| 5.6.3. Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan (X3) terhadap Kepuasan pelanggan (Y1)..... | 152 |
| 5.6.4. Analisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas | 156 |
| 5.6.5. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas | 156 |
| 5.6.6. Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas.. | 157 |
| 5.6.7. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas | 160 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 164 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 164 |
| 6.2. Saran | 167 |
| DAFTAR PUSTAKA | 170 |
| LAMPIRAN | 174 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 207 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1. Strategi Perusahaan Konstruksi JAKON | 3 |
| Gambar 1.2. Strategi Perusahaan Konstruksi NRC..... | 4 |
| Gambar 1.3. Strategi Perusahaan Konstruksi TOTAL | 4 |
| Gambar 1.4. Data Pelanggan TOTAL | 8 |
| Gambar 1.6. Data CSI TOTAL | 9 |
| Gambar 1.7. <i>Overview Construction Services & Industry in Indonesia</i> | 13 |
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi Perusahaan TOTAL | 31 |
| Gambar 2.2. Proses Bisnis Perusahaan | 32 |
| Gambar 3.1. Dimensi Kualitas Jasa | 40 |
| Gambar 3.2. Dimensi Reputasi Perusahaan | 44 |
| Gambar 3.3. Hubungan timbal balik antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas di tingkat proyek | 48 |
| Gambar 3.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan | 49 |
| Gambar 3.5. Dimensi Loyalitas Pelanggan..... | 54 |
| Gambar 3.6. Pengaruh Variabel Bebas dan Variabel Terikat | 55 |
| Gambar 3.7. Model Konseptual Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai intervening yang akan dikembangkan dalam Penelitian..... | 79 |
| Gambar 4.1. Flowchart Tahapan Desain Penelitian | 82 |
| Gambar 4.2. Diagram Koefisien Jalur | 94 |
| Gambar 5.1. Grafik <i>Scatterpot</i> Uji Normalitas | 125 |
| Gambar 5.2. Grafik <i>Scatterpot</i> Uji Heterokedastisitas | 127 |

Gambar 5.3. Model Diagram Analisis Jalur..... 128

Gambar 5.4. Kausal Empiris Model Analisis Jalur 144

Gambar 5.5. *Sobel Test Calculator* Variabel Mediasi..... 149



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1. Daftar <i>Revenue</i> Perusahaan Konstruksi Tbk | 3 |
| Tabel 4.1. Variabel, Dimensi dan Indikator yang akan dikembangkan dalam Penelitian..... | 84 |
| Tabel 4.2. Matriks Dimensi antar Variabel yang dikembangkan dalam Penelitian | 99 |
| Tabel 4.3. Interpretasi Korelasi | 100 |
| Tabel 5.1. Profil Responden | 103 |
| Tabel 5.2. Interpretasi Jawaban Responden..... | 105 |
| Tabel 5.3. Statistik Deskriptif..... | 106 |
| Tabel 5.4. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Harga (X1)..... | 107 |
| Tabel 5.5. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) pada Dimensi <i>Reability</i> (Keandalan) | 108 |
| Tabel 5.6. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) | 109 |
| Tabel 5.7. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) pada Dimensi <i>Asurance</i> (Keyakinan) | 110 |
| Tabel 5.8. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..... | 111 |
| Tabel 5.9. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)..... | 112 |
| Tabel 5.10. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Kualitas Jasa (X2) | 113 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.11. Frekuensi dan Jumlah Skor Variabel Reputasi Perusahaan (X3)..... | 115 |
| Tabel 5.12. Frekuensi dan Persentase Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)..... | 116 |
| Tabel 5.13. Frekuensi dan Persentase Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 118 |
| Tabel 5.14. Hasil Pra Uji Validitas 38 Indikator | 119 |
| Tabel 5.15. Hasil Pra Uji Validitas 33 Indikator | 121 |
| Tabel 5.16. Uji Reliabilitas | 123 |
| Tabel 5.17. Hasil Uji Multikolinieritas | 124 |
| Tabel 5.18. Hasil Uji Normalitas..... | 125 |
| Tabel 5.19. Uji Glejser Heterokedastisitas..... | 127 |
| Tabel 5.20. Hasil Uji F Kepuasan Pelanggan..... | 130 |
| Tabel 5.21. Hasil Uji F Loyalitas pelanggan..... | 131 |
| Tabel 5.22. Hasil Uji Regresi Variabel X1, X2, X3 terhadap Variabel Y1 | 132 |
| Tabel 5.23. Hasil Uji Regresi Variabel X3 terhadap Variabel Y1 (dengan eliminasi variabel harga dan kualitas jasa) | 135 |
| Tabel 5.24. Hasil Uji Regresi Variabel Y1 terhadap Variabel Y2 | 136 |
| Tabel 5.25. Hasil Uji Regresi Variabel X1, X2, X3 terhadap Variabel Y2..... | 137 |
| Tabel 5.26. Hasil Uji Regresi Variabel X3 terhadap Variabel Y2 (dengan eliminasi variabel harga dan kualitas jasa) | 140 |
| Tabel 5.27. Nilai R dan R ² | 143 |
| Tabel 5.29. Tabel Pengaruh langsung, Pengaruh tidak langsung dan Pengaruh total | 145 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|--------------|---|-----|
| Lampiran 1. | Lembar Kuesioner Penelitian | 174 |
| Lampiran 2. | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 179 |
| Lampiran 3. | Data Kuisisioner Responden | 190 |
| Lampiran 4. | Hasil Uji Multikoleniaritas | 197 |
| Lampiran 5. | Hasil Uji Normalitas | 197 |
| Lampiran 6. | Hasil Uji Heteroskodastisitas..... | 199 |
| Lampiran 7. | Hasil Uji Hipotesis | 200 |
| Lampiran 8. | Hasil Uji Hipotesis (Eliminasi Variabel Harga dan Kualita jasa) | 201 |
| Lampiran 9. | Hasil Uji Korelasi antar Variabel..... | 202 |
| Lampiran 10. | Hasil Uji Korelasi antar Variabel (Eliminasi Variabel Harga dan Kualitas jasa) | 203 |
| Lampiran 11. | Hasil Uji Korelasi antar Dimensi (Eliminasi Dimensi variabel Harga dan Kualitas jasa)..... | 204 |
| Lampiran 12. | Nilai-nilai r Product Momen..... | 206 |