



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

***PENGARUH PROFIT SYSTEM, TRUST IN PRODUCTS,
SOCIAL GROUP INFLUENCE TERHADAP INTENTION TO
RECOMMEND PADA PRODUK PROPOLIS SUNPRO
DENGAN MEMBER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING***

TESIS

Mochamad Arief Iskandar

NIM 55120120022

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

***PENGARUH PROFIT SYSTEM, TRUST IN PRODUCTS,
SOCIAL GROUP INFLUENCE TERHADAP INTENTION TO
RECOMMEND PADA PRODUK PROPOLIS SUNPRO
DENGAN MEMBER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister

Manajemen

Mochamad Arief Iskandar

NIM 55120120022

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *profit system*, *trust in products* dan *social group influence* terhadap *intention to recommend* pada produk nano Propolis Sunpro dengan pengaruh *member satisfaction* sebagai variable intervening. Populasi dari penelitian ini adalah member dari sebuah jaringan Multilevel marketing (MLM) bernama PT Natural Nusantara yang berlokasi di beberapa kota di Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 377 orang, dan 375 orang diantaranya merupakan member yang telah membeli Sunpro Propolis sebanyak dua kali. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) smartPLS 3.0. Penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang telah terstruktur, dan ditemukan hasil bahwa *trust in products* dan *social group influence* mempengaruhi *intention to recommend* dari member dalam pengaruh variable *member satisfaction*. Namun demikian, profit system tidak berpengaruh terhadap member satisfaction maupun *intention to recommend* pada member MLM tersebut. Implikasi penelitian ini dibahas dalam artikel.

Kata kunci : *Profit System, Trust in Products, Social Group Influence, Member Satisfaction, Intention to Recommend, Multilevel Marketing.*



ABSTRACT

This research aims to analyze the role of profit system, trust in products and social group influence on intention to recommend a nano-product named Sunpro Propolis under the influence of member satisfaction as an intervening variable. The audiences of this research are members of a multilevel marketing (MLM) network of PT Natural Nusantara (nasa) which is located in several cities in Indonesia with a sample size of 377 people, and 375 of them are members who have purchased Sunpro Propolis at least twice. The Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) smartPLS 3.0 is used as data analysis method. The research was carried out by distributing structured questionnaires, and the results were found that trust in products and social group influence influence members' intention to recommend in the influence of member satisfaction variables. However, the profit system has no effect on member satisfaction or intention to recommend MLM members. The implications of this research are discussed in the article.

Keywords : *Profit System, Trust in Products, Social Group Influence, Member Satisfaction, Intention to Recommend, Multilevel Marketing*



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Profit System, Trust in Products, Social Group Influence* terhadap *Intention to Recommend* pada Produk Propolis Sunpro dengan *Member Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mochamad Arief Iskandar

NIM : 55120120022

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 7 September 2023

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Yanto Ramli, M.M.)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Profit System, Trust in Products, Social Group Influence* terhadap *Intention to Recommend* pada Produk Propolis Sunpro dengan *Member Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mochamad Arief Iskandar

NIM : 55120120022

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 7 September 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 7 September 2023



(Mochamad Arief Iskandar)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Mochamad Arief Iskandar
NIM : 55120120022
Program Studi : Magister Manajemen Pemasaran

dengan judul

“Pengaruh Sistem Keuntungan, Kepercayaan Produk dan Pengaruh Kelompok Sosial terhadap Kepuasan Anggota pada Produk Nano Herbal: Sunpro Propolis ”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 21/8/2023,
didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alkhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul Pengaruh *Profit System, Trust in Products, Social Group Influence* terhadap *Intention to Recommend* pada Produk Propolis Sunpro dengan *Member Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*". Tidak lupa kita sampaikan solawat serta salam kita kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi rahmat bagi seluruh alam. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Yanto Ramli, M.M selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mas Wahyu Wibowo, Ph.D, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Tafiprios, SE, MM, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Manajemen dan staf PT. Nano Herbaltama Internasional, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu menyebarkan dan menyeleksi kuesioner pada penelitian ini.
7. Manajemen dan staf PT Nanotech Indonesia Global, Tbk, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, sarana dan akses yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini.

8. Manajemen dan member PT Natural Nusantara, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah bersedia memberikan akses dan menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Untuk kedua orang tua tercinta, kakak-kakak tersayang yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada dalam menyelesaikan Tesis ini.
10. Teristimewa untuk satu-satunya istri tercinta dan anak-anak tersayang, si jagoan dan si princess yang selalu mendukung, memberikan semangat, doa, waktu, inspirasi, dukungan moral dan material lainnya, dan kebersamaan tiada henti dalam menyelesaikan Tesis ini.
11. Untuk semua pihak yang terlibat dan mendukung penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah:	8
1.3. Rumusan Masalah :	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	13
2.1. Kajian Teori	13
2.1.1. Manajemen Pemasaran	13
2.1.5 Member satisfaction.....	20
2.1.6 <i>Trust In Product</i>	21
2.1.7 <i>Profit System (Profit)</i>	23
2.1.8 <i>Social Group Influence</i>	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III Metode Penelitian	40
3.1. Desain Penelitian.....	40
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	40
3.2.1. Definisi Variabel	40
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	41
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5. Metode Analisis Data.....	47

3.5.1. Analisis Deskriptif	47
3.5.2. Analisis Partial Least Square (PLS)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
4.1. Hasil Penelitian	51
4.1.1 Karakteristik Responden	51
4.1.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	54
4.1.3 Analisis Statistik Verifikatif	64
BAB V KESIMPULAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	99



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei 1 Tentang Penerimaan dan Pengalaman Audiens terhadap Produk Propolis.....	4
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei 2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Member terhadap Produk Sunpro Propolis.	9
Tabel 2. 1 Daftar penelitian terdahulu.	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	41
Tabel 4.1. Saya Terdaftar sebagai member PT Natural Nusantara (Nasa)	51
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.3. Saya pernah membeli Propolis Sunpro	53
Tabel 4.4. Saya konsumsi Propolis Sunpro	53
Tabel 4. 5 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>social group influence</i> terhadap niat member untuk merekomendasikan Sunpro Propolis PT Natural Nusantara ..	79
Tabel 4. 6 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>profit system</i> terhadap kepuasan member terhadap Sunpro Propolis PT Natural Nusantara	80
Tabel 4. 7 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>trust in product</i> terhadap kepuasan member terhadap Sunpro Propolis PT Natural Nusantara	81
Tabel 4. 8 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>social group influence</i> terhadap kepuasan member terhadap Sunpro Propolis PT Natural Nusantara	82
Tabel 4. 9 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh kepuasan member terhadap niat member untuk merekomendasikan Sunpro Propolis PT Natural Nusantara ..	83
Tabel 4. 10 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>profit system</i> terhadap niat member untuk merekomendasikan Sunpro Propolis PT Natural Nusantara melalui kepuasan member.....	84
Tabel 4. 11 Koefisien jalur dan t-hitung pengaruh <i>trust in product</i> terhadap niat member untuk merekomendasikan Sunpro Propolis PT Natural Nusantara melalui kepuasan member.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Kebutuhan Kesehatan di Indonesia 2020 (Q2)	2
Gambar 4. 1 Garis Kontinum.....	55
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel <i>Profit System</i>	57
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel <i>Trust in Product</i>	59
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel <i>Social Group Influence</i>	61
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel <i>Member Satisfaction</i>	62
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel <i>Intention to Recommend</i>	64
Gambar 4. 7 Diagram Konseptual Model PLS-SEM.....	65
Gambar 4. 8 Diagram Nilai <i>Loading Factor</i> Evaluasi <i>Outer Model</i>	66
Gambar 4. 9 Model Struktural (koefisien jalur, beta).....	75
Gambar 4. 10 Model Bootstrapping dengan Nilai Signifikansi (t-hitung)	75
Gambar 4. 11 Skema Mediation Analysis Prochedure oleh Hair	90

