



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUMDA AIR
MINUM JAYA (PAM JAYA)**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Muhammad Dafiq
55122110095**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Perumda Air Minum Jaya (PAM JAYA)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Muhammad Dafiq

NIM : 55122110095

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 08 Agustus 2024

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari., MM)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Perumda Air Minum Jaya (PAM JAYA)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Muhammad Dafiq
NIM : 55122110095
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 08 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya 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, 08 Agustus 2024



Muhammad Dafiq

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Muhammad Dafiq
NIM : 55122110095
Program Studi : Magister Manajemen/Pemasaran

dengan judul
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM JAYA (PAM JAYA)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 07 Agustus 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 07 Agustus 2024
Administrator Turnitin

UNIV
MERCUBUANA

Arie Pangudi, A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan PERUMDA AIR MINUM JAYA (PAM JAYA) baik secara langsung dan melalui variabel mediasi atau pengaruh tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi penelitian adalah pelanggan PAM JAYA di Wilayah DKI Jakarta, serta jumlah sampel yang diteliti adalah 205 responden. Teknik analisis data yang akan digunakan adalah SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PAM JAYA, baik secara langsung maupun melalui kepercayaan. Kualitas pelayanan dan produk juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh mediasi kepercayaan, semuanya diterima, kecuali hipotesis mengenai pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer trust and loyalty at PERUMDA AIR MINUM JAYA (PAM JAYA), both directly and through mediation or indirect influence. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data collection was conducted using a questionnaire with a Likert scale. The research population consists of PAM JAYA customers in the DKI Jakarta area, and the sample size studied is 205 respondents. The data analysis technique used is SEM-PLS. The results show that service quality and product quality significantly influence customer loyalty at PAM JAYA, both directly and through trust. Service quality and product quality also significantly influence customer trust. Hypotheses related to the influence of service quality, product quality, and trust on customer loyalty, as well as the mediating effect of trust, were all accepted, except for the hypothesis regarding the direct influence of product quality on customer loyalty, which was rejected.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Trust, Customer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM JAYA (PAM JAYA)”. 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.Aldina Shiratina, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, 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, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana
4. Dudi Permana, MM., Ph.D selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti bagi perbaikan Tesis ini.
5. Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Pelanggan PERUMDA AIR MINUM JAYA (PAM JAYA) yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Refnialiner dan (Alm) Bapak Drs.H Fauzi. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, serta bimbingan yang telah diberikan sejak saya kecil hingga dewasa. Tanpa dukungan dari kedua orang tua, saya tidak akan mencapai tahap ini.
8. Ucapan terima kasih yang tulus juga saya sampaikan kepada istri tercinta, Karen Luwinda Rahardja. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan dukungan yang tiada henti selama saya menempuh pendidikan ini. Kehadiranmu sebagai pendamping hidup memberikan kekuatan dan semangat bagi saya untuk terus berjuang.
9. Tak lupa, terima kasih kepada putri saya Maleeka Tanisha Darren dan putra saya Zaviyar Elgizouli Darren, yang meskipun masih kecil, kehadirannya selalu membawa kebahagiaan dan motivasi tersendiri dalam kehidupan saya.

Senyummu adalah penyemangat terbesar yang membuat saya terus melangkah maju.

Semoga semua doa, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya, mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

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.

Jakarta, 08 Agustus 2024



Muhammad Dafiq

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Expectancy Confirmation Theory (ECT).....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Kualitas Produk.....	19
2.1.6 Kepercayaan Pelanggan	22

2.1.7	Loyalitas Pelanggan	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Pengembangan Hipotesis	50
2.3.1	Model Penelitian	50
BAB III	51
METODE PENELITIAN	51
3.1	Desain Penelitian.....	51
3.2	Definisi dan Operasional Variabel	51
3.2.1	Definisi Naratif.....	51
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	52
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	55
3.4	Metode Pengumpulan Data	56
3.5	Metode Analisis	56
3.5.1	Uji Model Pengukuran Atau Outer Model.....	57
3.5.2	Uji Model Struktural Atau Inner Model.....	59
3.5.3	Uji Hipotesis.....	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2	Karakteristik Responden	64
4.3	Statistik Deskriptif Variabel.....	67
4.4	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM-PLS)	70
4.4.1	Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	71
4.4.2	Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	76

4.4.3 Uji Hipotesis.....	79
4.4.4 Uji Efek Mediasi	81
4.5 Pembahasan.....	82
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Area Pelayanan PAM JAYA.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PAM JAYA.....	3
Tabel 1.3 Jenis Pengaduan dan Keluhan Masyarakat PAM JAYA	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.2 Skala Likert	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Domisili	66
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	68
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	69
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	70
Tabel 4.9 Hasil Loading Factors	72
Tabel 4.10 Hasil AVE	73
Tabel 4.11 Hasil Cross Loadings	74
Tabel 4.12 Hasil Fornell-Larcker	75
Tabel 4.13 Hasil HTMT	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.15 Hasil R-Square	77
Tabel 4.16 Hasil f-Square (Effect Size)	77
Tabel 4.17 Hasil Q-Square.....	78

Tabel 4.18 Hasil Q-Square.....	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis.....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	50
Gambar 4.1 Model SEM-PLS.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Data Kuesioner	106
Lampiran 3. Output SmartPLS.....	127

