



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS**

(Studi Raja Gula PT.Rajawali Nusantara Indonesia (Persero))

T E S I S

FIKRI AL ANSOR

55112320026

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS**

(Studi Raja Gula PT.Rajawali Nusantara Indonesia (Persero))

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

FIKRI AL ANSOR

55112320026

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan
Pelanggan Serta Implikasinya pada Loyalitas.
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Fikri Al Ansor
NIM : 55112320026
Program : Magister Manajemen
Tanggal : Februari 2016

Mengesahkan

Pembimbing,

Prof.Dr.M.Havidz Aima

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

Prof.Dr.Didik J.Rachbini

Dr.Augustina Kurniasih,ME

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya pada Loyalitas.

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Fikri Al Ansor

NIM : 55112320026

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2016

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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2016



Fikri Al Ansor

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT serta atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal penelitian untuk pembuatan Tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas.

Penulis Tesis ini sebagai penelitian yang digunakan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini berkat bantuan berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan dalam penyusunan Tesis ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof.Dr.M.Havidz Aima selaku pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Endi Rekarti.SE,MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof.Dr.Mazulhak yang sudah memberikan masukan dan saran pada seminar proposal.
4. Bapak Prof.Dr.Djumarno,MBA selaku penguji pada Ujian Tesis.
5. Ibu Dr.Farida Elmi,MM selaku penguji pada Ujian Tesis.
6. Ibu Dr.Augustina Kurniasih,ME Ketua Program Studi Magister Manajemen.
7. Bapak Prof.Dr.Didik J.Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
8. Isteri saya Indah Dinawati dan anak-anak saya (M.Daffa Rialdi, Tsabitah Mutiara Infi dan M.Almer Dzaky) atas pengertiannya selama penulis mengikuti proses kuliah sampai dengan penyusunan Tesis yang cukup menyita waktu.

9. Bapak M.Yana Aditya selaku Direktur Keuangan PT.RNI (Persero) dan ibu Emmi Mintarsih selaku GH.Keuangan PT.RNI (Persero) beserta teman-teman di PT.RNI Holding dan PT.Rajawali Nusindo yang telah membantu dan sangat pengertian kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh teman-teman saya angkatan 23 yang juga banyak membantu dan berdiskusi selama kuliah dan penyusunan Tesis.

Akhir kata, semoga penelitian ini berguna dan memberikan manfaat pada kinerja perusahaan (PT.Rajawali Nusantara Indonesia (Persero)) dalam meningkatkan penjualan produk Raja Gula di masa yang akan datang, bagi investor dan akademisi di Indonesia.

Jakarta, Februari 2016

Penulis,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Maksud dan Tujuan Tesis	13
1.5 Manfaat dan Kegunaan Tesis	14

BAB II : DISKRIPSI PERUSAHAAN

2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	16
2.2	Ruang Lingkup Bidang Usaha	17
2.3	Sumber Daya	23
2.4	Tantangan Bisnis di Perusahaan	25
2.5	Proses Bisnis di Perusahaan	28

BAB III : KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kajian Teori	37
3.2	Penelitian Terdahulu	58
3.3	Kerangka Pemikiran	65
3.4	Hipotesis	66

BAB IV : METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Desain Penelitian	67
4.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	71
4.3.	Lokasi Penelitian	71
4.4.	Variabel Penelitian	71
4.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	75

4.6. Teknik Penarikan Sampel	76
4.7 Jenis dan Sumber Data.....	77
4.8. Teknik Pengumpulan Data	79
4.9. Teknik Analisis Data.....	79
4.10. Metode Analisis Data.....	82
4.11.Uji Hubungan Antar Dimensi Variabel Penelitian.....	88
4.11.Uji Hipotesis.....	90

BAB V : HASIL DAN ANALISIS

5.1 Deskriptif Responden	92
5.2 Distribusi Data.....	93
5.3 Hasil Pengujian Data	94

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	119
6.2 Saran dan Implikasi Manajerial.....	120
6.3 Keterbatasan.....	122

DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	165



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Produk.....	127
2. Lampiran 2. Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Harga.....	129
3. Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan.....	131
4. Lampiran 4. Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Loyaliatas.....	133
5. Lampiran 5. Hasil Pengujian SEM (Lisrel) Gabungan Semua Variabel.....	135
6. Lampiran 6. Hasil Pengujian SEM (Lisrel) Variabel Kualitas Produk.....	140
7. Lampiran 7. Hasil Pengujian SEM (Lisrel) Variabel Harga.....	150
8. Lampiran 8. Hasil Pengujian SEM (Lisrel) Variabel Kepuasan.....	153
9. Lampiran 8. Hasil Pengujian SEM (Lisrel) Variabel Loyalitas.....	159

