



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
ALAT CR (*COMPUTED RADIOGRAPHY*) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASI
LOYALITAS PELANGGAN DI PT. XYZ.**

TESIS

**FEBRIANTO
55113320048**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
ALAT CR (*COMPUTED RADIOGRAPHY*) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASI
LOYALITAS PELANGGAN DI PT. XYZ.**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**FEBRIANTO
55113320048**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Alat CR (*Computed Radiography*) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasi Loyalitas Pelanggan Di PT. XYZ.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Febrianto

NIM : 55113320048

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 07 Desember 2015

Mengesahkan
Dosen Pembimbing



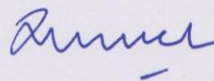
Prof. Dr. Masyhudzulhak

Direktur 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 Pelayanan Alat CR (*Computed Radiography*) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasi Loyalitas Pelanggan Di PT. XYZ.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Febrianto

NIM : 55113320048

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 07 Desember 2015

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

Bekasi, 07 Desember 2015

Febrianto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Alat CR (*Computed Radiography*) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasi Loyalitas Pelanggan di PT. XYZ.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada : Prof Masyhudzulhak sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. I Made Adyana., SE, MM selaku penguji pada seminar proposal serta Prof. Dr. Havidz Aima., M.Si dan Dr. Achmad H Sutawidjaya., SE., M.Com., M.Phil selaku dosen penguji sidang akhir.

Tidak lupa penulis berterima kasih kepada Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana Jakarta Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Ketua Program Studi, Dr. Augustina Kurniasih., ME. Demikian pula penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staff administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan Mahasiswa MM UMB 209 atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, Team Jebot, 4Raja, Mas Kardy dan Mas Dika yang senantiasa memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Semoga hasil penulisan ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan dunia pendidikan di Indonesia.

Penulis

Febrianto

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Pembatasan Masalah.....	9
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan PT. XYZ.....	12
2.2. Lingkup Bidang Usaha	13
2.3. Sumber Daya.....	14
2.3.1. Orientasi Tugas Dari Struktur Organisasi PT. XYZ	15
2.4. Tantangan Bisnis.....	17
2.5. Proses Bisnis	18

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA

3.1. Kajian Pustaka.....	19
3.1.1. Definisi Kualitas.....	19
3.1.2. Definisi Produk	19
3.1.3. Definisi Kualitas Produk.....	21
3.1.4. Pelayanan.....	25
3.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	30
3.1.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	31
3.1.6. Loyalitas Pelanggan.....	34

3.1.6.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	34
3.1.7. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	36
3.1.8. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	37
3.1.9. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	39
3.2. Penelitian Terdahulu.....	40
3.3. Kerangka Pemikiran	48
3.4. Hipotesis	51

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian	52
4.2. Variabel Penelitian	53
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
4.4. Populasi dan Sampel.....	57
4.5. Jenis dan Sumber Data.....	59
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.7. Metode Analisis Data	60
4.7.1. Metode <i>Path Analysis</i>	63
4.7.2. Analisis Dimensi	65

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	66
5.1.1. Karakteristik Responden.....	66
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.1.3. Analisis Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	67
5.1.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	73
5.1.4.1. Uji Validitas.....	73
5.1.4.1. Uji Reabilitas.....	74
5.1.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	75
5.1.6. Hasil Analisis Regresi Linier dan Uji Hipotesis	77
5.1.6.1. Persamaan Analisis Jalur.....	77
5.1.6.2. Uji Hipotesis	77
5.1.6.2.1. Uji F Hitung.....	77
5.1.6.2.2. Uji t Hitung (Uji Koefisien Korelasi secara Parsial)	78
5.1.6.2.3. Analisis Gambar Grafik.....	80

5.1.6.2.4. Analisis Korelasi.....	81
5.1.7. Uji Asumsi Klasik	82
5.1.7.1. Uji Normalitas	82
5.1.7.2. Uji Multikolinearitas.....	83
5.1.7.3. Uji Heteroskedastisitas	83
5.1.8. Hasil Analisis Regresi Linier dan Uji Hipotesis	85
5.1.8.1. Persamaan Analisis Jalur.....	85
5.1.8.2. Uji Hipotesis	86
5.1.8.2.1. Uji F Hitung.....	86
5.1.8.2.2. Uji t Hitung (Uji Koefisien Korelasi secara Parsial)	87
5.1.8.2.3. Analisis Gambar Grafik.....	89
5.1.8.2.4. Analisis Korelasi.....	89
5.1.9. Uji Asumsi Klasik	91
5.1.9.1. Uji Normalitas	91
5.1.9.2. Uji Multikolinearitas.....	92
5.1.9.3. Uji Heteroskedastisitas	93
5.1.10. Matrik Hubungan Antara Variabel	94
5.1.11. Pembahasan Hasil Analisis	96
5.1.11.1. Hasil Analisis Model Dua Jalur	96
5.1.11.2. Kesimpulan Analisis Model Dua Jalur	97
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	100
6.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Rumah Sakit Negeri Maupun Swasta di Indonesia	2
1.2. Rumah Sakit yang Bekerjasama dengan PT. XYZ	3
1.3. Keluhan Kualitas Produk dan Pelayanan	5
1.4. Data Rumah Sakityang bekerjasama tahun 2011 - 2014	6
3.1. Penelitian Terdahulu	40
4.1. Definisi dari Dimensi Variabel	55
4.2. Matrik Korelasi Dimensi Variabel Bebas dan Dimensi Variabel Terikat	65
5.1. Jenis Kelamin dan Kategori	66
5.2. Hasil Analisis Deskriptif	67
5.3. Analisis Variabel Kualitas Produk	68
5.4. Analisis Variabel Pelayanan	69
5.5. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	71
5.6. Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan	72
5.7. Hasil Uji Validitas Item	74
5.8. Hasil Uji Reabilitas	75
5.9. Hasil R Square	76
5.10. Analisis Regresi Linier	78
5.11. Uji t Hitung	78
5.12. Analisis Korelasi	81
5.13. Uji Multikolinearitas	83
5.14. Hasil R Square	84
5.15. Analisis Regresi Linier	86
5.16. Uji t Hitung	87
5.17. Analisis Korelasi	90
5.18. Uji Multikolinearitas	92
5.19. Matriks Korelasi	94

DAFTAR GAMBAR

1.1. Data Keluhan Rumah Sakit 2011 - 2014	4
2.1. Struktur Organisasi	14
3.1. Diagram Alir Rerangka Pemikiran Penelitian	50
3.2. Kerangka Konsep Penelitian.....	50
4.1. Diagram Alir Penelitian	52
4.2. Pengaruh Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	53
4.3. Diagram Jalur.....	64
5.1. Analisis Gambar Grafik	80
5.2. Uji Normalitas.....	82
5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	84
5.4. Analisis Gambar Grafik	89
5.5. Uji Normalitas.....	91
5.6. Uji Heteroskedastisitas.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	106
Lampiran 2 Analisis Jalur Tahap I	108
Lampiran 3 Analisis Jalur Tahap II	110