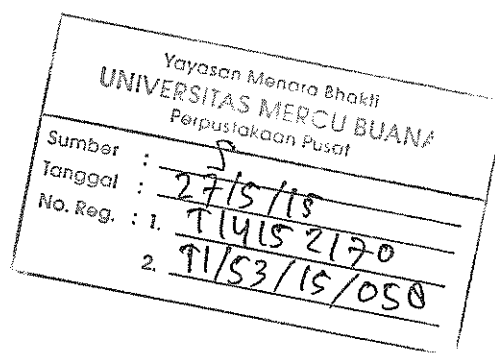


UNIVERSITAS
MERCU BUANA



ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK BOLT SUPER 4G.

(Studi Kasus Pada PT Internux)

TESIS

ANDRI AGUSMAN

55312120037

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK BOLT SUPER 4G.

(Studi Kasus Pada PT Internux)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca
sarjana pada Program Magister Teknik Industri

U ANDRI AGUSMAN T A S
55312120037
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk BOLT Super 4G.
Nama : Andri Agusman
NIM : 55312120037
Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri
Tanggal : 25 Januari 2015

Mengesahkan,

Pembimbing



(Tota Pirdo Kasih, Ph.D.)

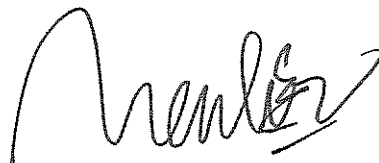
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur
Program Pasca Sarjana

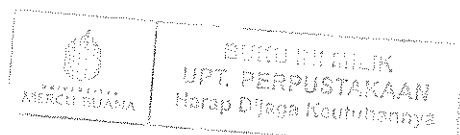


(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk
BOLT Super 4G.

Nama : Andri Agusman

NIM : 55312120037

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Januari 2015

METERAI
TEMPEL
346BDACF5665492865
6000
Andri Agusman

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang telah mengijinkan penulis menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir belajar, guna menyelesaikan program Magister Teknik Industri pada program pasca sarjana Universitas Mercu Buana yang berjudul : “ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK BOLT SUPER 4G (Studi Kasus PT.Internux)” Penulis merasakan besarnya karunia Allah SWT. Disamping itu bantuan dan dorongan dari banyak pihak telah memungkinkan selesainya tugas akhir ini. Karena yaitu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT sebagai Ketua program studi Magister Teknik Industri.
3. Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D. selaku dosen penguji pertama sekaligus selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.
4. Bapak Ir. Erry Rimawa, MBAT. selaku dosen penguji kedua
5. Bapak Tota Pirdo Kasih, Ph. D sebagai pembimbing dalam menyelesaikan tesis ini
6. Devid Gubiani selaku CTO di PT. Internux beserta segenap karyawan yang sudah membantu dalam menyelesaikan tesis .
7. Bpk Joko selaku ketua Kelas MTI XII serta Semua teman kuliah Teknik Industri angkatan XII Menteng atas kebersamaan nya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada

demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 25 Januari 2015

Penulis

Andri Agusman



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
1.4. Asumsi Dan Pembatasan Masalah	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2. Landasan Teori	8
2.1. Persepsi Kualitas Layanan	8
2.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Citra Perusahaan	16
2.4. Loyalitas Pelanggan	17
2.5. Kualitas Produk	21
2.6. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan dengan loyalitas Pelanggan	24
2.7. Hubungan antara kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	25
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.9. Variable Dan Indikator Variable	26
2.10. Hipotesis Dan Definisi Operasional	27
2.10.1. Hipotesis	28
2.10.2. Definisi Operasional Dan Indikator Variable	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian	34
 3.3. Populasi Dan Sample	 34
3.3.1. Populasi	34

3.3.2. Sample	35
34. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas	36
3.5.1. Uji Validitas	36
3.5.2. Uji Reliabilitas	36
3.6. Teknik Analisis Data	36
3.6.1. Analisa Regresi Berganda	36
1. Uji T	37
2. Uji F	37
3.6.2. Asumsi Klasik	39
1. Multikolineritas	39
2. Uji Normalitas	39
3. Heterodektisitas	40
BAB IV ANALISA DATA	41
4.1. Hasil Penelitian Penelitian	41
4.1.1. Analisis Deskriptif	41
4.1.2. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	42
4.1.2.1. Uji Validitas	42
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	46
4.1.3. Pengujian Hipotesis Model 1	47
4.1.3.1. Analisa Regresi Berganda Model 1	47
4.1.3.2. Uji t Model 1	48
4.1.3.3. Uji F model 1	50
4.1.3.4. Koefisien Determinasi Model 1	50
4.1.3.5. Pengujian Asumsi Klasik Model 1	51
4.1.3.5.1. Multikolineritas	51
4.1.3.5.2. Heterokedesitas	52
4.1.3.5.3. Normalitas	52
4.1.4. Pengujian Hipotesis Model II	53
4.1.4.1. Analisis Regresi Berganda Model II	53
4.1.4.2. Uji t Model II	55
4.1.4.3. Uji F Model II	56
4.1.4.4. Koefisien Determinasi Model II	57
4.1.4.5. Pengujian Asumsi Klasik Model II	57
4.1.4.5.1. Multikolineritas	57
4.1.4.5.2. Heterodektisitas	58
4.1.4.5.3. Normalitas	59
BAB V PEMBAHASAN	61
5.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
5.2. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
5.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
5.4. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
5.5. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73

5.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1. Kesimpulan	75
6.2. Saran-saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR TABEL

Variable dan Indikatornya	2.9
Definisi Operasional Variable dan Indikator Variable	2.10.2
Hasil Analisa Deskriptif.	4.1
Hasil Uji Validitas Variable Citra Perusahaan	4.2
Hasil Uji Validitas Variable Persepsi Kualitas Layanan.....	4.3
Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Produk.....	4.4
Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan Pelanggan	4.5
Hasil Uji Validitas Variable Loyalitas Pelanggan	4.6
Hasil Uji Reliabilitas.....	4.7
Hasil Analisa Regresi Ganda Model I	4.8
Hasil Uji T Model I.....	4.9
Hasil Uji F Model I.....	4.10
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Model I	4.11
Hasil Uji Multikolineritas Model I.....	4.12
Hasil Analisa Regresi Ganda Model I	4.13
Hasil Uji T Model II.....	4.14
Hasil Uji F Model II (Simultan).....	4.15
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Model II.....	4.16
Hasil Uji Multikolineritas Model II.....	4.17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perbandingan Kualitas Pelayanan.....	1
Gambar 2.1 Fitu Kunci Pelayanan.....	2.1
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	2.8
Gambar Grafik Hasil Uji Heterokedasitas.....	4.1.3
Gambar Grafik Uji Normalitas	4.1.3
Gambar Grafik Hasil Uji Heterokedasitas.....	4.1.4
Gambar Grafik Uji Normalitas	4.1.4
Gambar Grafik Hasil Uji Heterokedasitas.....	4.1.5
Gambar Grafik Uji Normalitas	4.1.5

