



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN
PT. CARRAMICA KREASI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID 19**

TESIS

LULU HANA SALSABILA 2110121023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

LULU HANA SALSABILA
2110121023

**ALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN
PT. CARRAMICA KREASI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID**



Magister Manajemen
FEB UPNVJ
2023



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN
PT. CARRAMICA KREASI INDONESIA PASCA
PANDEMI COVID 19**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen**

LULU HANA SALSABILA 21101210234

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Lulu Hana Salsabila

NIM : 2110121023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta,

Yang menyatakan,



(Lulu Hana Salsabila)

PERNYA TAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lulu Hana Salsabila
NIM : 2110121023
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia Pasca Pandemi Covid 19

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini
saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal:

Yang menyatakan,



(Lulu Hana Salsabila)

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PT. CARRAMICA KREASI INDONESIA PASCA PANDEMI COVID 19

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Lulu Hana Salsabila 2110121023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30
Januari 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Ketua Penguji

Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si
Pembimbing I

Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM
Pembimbing II



Dr. Dian Nur Rizki Ariestiana, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yudi Nur S., S.Sos.L., MM., CRM., CRP., CMA
Kaprosdi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal: Januari 2023

Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction in Mediation of Purchase Decisions PT. Indonesian Creative Carramica Post Pandemi Covid 19

By Lulu Hana Salsabila

Abstract

This study analyzes customer satisfaction at PT. Indonesian Creative Carramica. The purpose of this study was to examine the effect of service quality and purchasing decisions on customer satisfaction and to examine the effect of service quality on purchasing decisions. This research is quantitative by distributing questionnaires to 111 Carramica customers. Using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) alternative with the Smart-PLS 4.0 program. the results of data analysis show that: (1) Service Quality has a significant effect on Purchasing Decisions of PT. Indonesian Creative Carramica. (2) Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction of PT. Indonesian Creative Carramica. (3) Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction through Purchasing Decisions of PT. Indonesian Creative Carramica.

Keywords: *Customer Satisfaction, Purchase Decisions, Service Quality.*

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi
Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi
Indonesia Pasca Pandemi Covid 19**

Oleh Lulu Hana Salsabila

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan PT. Carramica Kreasi Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan serta untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 111 pelanggan Carramica. Menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan alternatif *Partial Least Square (PLS)* dengan program *Smart-PLS 4.0*. hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Carramica Kreasi Indonesia. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan

BERITA ACARA UJIAN



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl.RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Senin, tanggal 30 Januari 2023, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Lulu Hana Salsabila

No.Pokok Mahasiswa : 2110121023

Program : Manajemen S.2

Dengan judul tesis sebagai berikut :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia Pasca Pandemi Covid 19

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Dr. Alfarid S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2.
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Januari 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.2

**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.**

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2022 hingga bulan Desember 2022 dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian PT. Carramica Kreasi Indonesia Pasca Pandemi COVID 19**”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM., CIRR selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat untuk penulis.

Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ayah, Ibu, Naura, Aqila yang selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan disetiap waktu. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada MILAN, Ervika, Diky, Badrul yang selalu memberikan semangat juga selalu menjadi mesin tertawa penulis disetiap waktu. Serta tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh teman-teman Magister Manajemen UPNVJ khususnya kepada Siti, Vivin, Maria, Ingrid, Ricky, Ilham yang saling menyemangati dan saling membantu selama penulis mengerjakan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih untuk seluruh pihak dari Carramica khususnya Kak Dea, dan tim *Account Executive* yang telah membantu banyak untuk penyebaran kuesioner pada penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, 30 Januari 2023

Lulu Hana Salsabila

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	III
PERNYA TAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
<i>Abstract</i>	VI
Abstrak	VII
BERITA ACARA UJIAN	VIII
PRAKATA	IX
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II	10
TELAAH PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori	10
II.1.1 Manajemen Pemasaran	10
II.1.2 Perilaku Konsumen	11
II.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
II.1.4 Keputusan Pembelian	15
II.2 Penelitian Yang Relevan	19
II.3 Model Penelitian Empirik	25
II.3.1 Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian	25
II.3.2 Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	25
II.3.3 Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Keputusan Pembelian	25
II.4 Hipotesis	26
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27

III.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	28
III.2.1 Populasi.....	28
III.2.2 Sampel.....	29
III.3 Teknik Pengumpulan Data	30
III.3.1 Jenis Data	30
III.3.2 Sumber Data	30
III.3.3 Pengumpulan Data.....	31
III.4 Teknik Analisis Data.....	34
III.4.1 Analisis Deskriptif.....	34
III.4.2 Analisis Inferensial.....	35
III.5 Uji Mediasi <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	42
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	44
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	44
IV.3 Analisis Hasil Dan Uji Hipotesis	46
IV.3.1 Analisis Deskriptif	46
IV.3.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	47
IV.3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	49
IV.3.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
IV.3.2 Analisis Inferensial	51
IV.3.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
IV.3.2.2 Uji Validitas.....	53
IV.3.2.3 Uji Validitas Konvergen.....	54
IV.3.2.4 Uji Validitas Diskriminan	55
IV.3.2.5 Uji Reliabilitas	57
IV.3.2.6 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
IV.3.3 Uji Mediasi.....	61
IV.4 Uji Hipotesis	62
IV.5 Pembahasan.....	64
IV.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	64

IV.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
IV.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian	66
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
V.1 Simpulan	68
V.2 Keterbatasan Penelitian	68
V.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76
RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Penelitian Terkait	23
Tabel 2. Operasionalisasi Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 3. Skala Likert	32
Tabel 4. Kisi Kisi Instrumen.....	32
Tabel 5. Interval Kelas	35
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	39
Tabel 7. Hasil Perhitungan Responden Menurut Usia.....	44
Tabel 8. Hasil Perhitungan Responden Menurut Jumlah Pembelian Produk	45
Tabel 9. Hasil Perhitungan Responden Menurut Domisili Pelanggan	46
Tabel 10. Interval Kelas	47
Tabel 11. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	47
Tabel 12. Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	49
Tabel 13. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 14. Outer Loading	54
Tabel 15. Average Variand Exctracted (AVE)	55
Tabel 16. Cross Loading.....	56
Tabel 17. Composite Reliability	57
Tabel 18. Cronbach Alpha	58
Tabel 19. R Square	59
Tabel 20. Nilai SRMR, d_ ULS, d G.....	61
Tabel 21. Hasil Uji <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	61
Tabel 22. Uji T	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rating Google Review Carramica	2
Gambar 2. Rating Market Place Carramica	3
Gambar 3. Komentar Negatif Pelanggan Market Place Carramica.....	4
Gambar 4. Bukti Pembelian Pelanggan Komplain Market Place Carramica	5
Gambar 5. Data Omset Penjualan Perusahaan.....	7
Gambar 6. Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 7. Perhitungan Jumlah Responden.....	30
Gambar 8. Langkah-Langkah PLS	35
Gambar 9. Inner Model Penelitian.....	36
Gambar 10. Outer Model Penelitian	37
Gambar 11. Diagram Jalur Penelitian.....	37
Gambar 12. Outer Model Awal.....	52
Gambar 13. Outer Model Sesudah Re-Estimasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	76
Kisi kisi Penelitian	76
Lampiran 2	78
Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 3	81
Data Kuesioner 111 Responden	81
Lampiran 4	88
Hasil Dan Pembahasan	88