



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA INDUSTRI MANUFACTURING DI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA PT. KAHAR DUTA SARANA)**

TESIS

**NABILA DESY RAMADHANTY
NIM. 2210121027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA INDUSTRI MANUFACTURING DI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA PT. KAHAR DUTA SARANA)**

TESIS

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

**NABILA DESY RAMADHANTY
NIM. 2210121027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nabila Desy Ramadhanty

NIM : 2210121027

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

Jakarta, 30 Juli 2024

Yang Menyatakan



Nabila Desy Ramadhanty

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nabila Desy Ramadhanty
NIM : 2210121027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 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 Tesis saya yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri
Manufacturing di Jakarta
(Studi Kasus pada PT. Kahar Duta Sarana)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengasihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi 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 Selatan
Pada tanggal: 30 Juli 2024

Yang Menvatakan,



Nabila Desy Ramadhanty

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA INDUSTRI MANUFACTURING DI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA PT. KAHAR DUTA SARANA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NABILA DESY RAMADHANTY

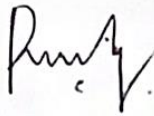
NIM. 2210121027

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



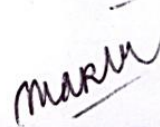
Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si

Ketua Penguji



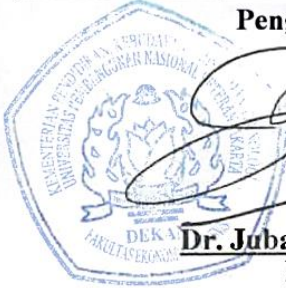
Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP

Penguji I

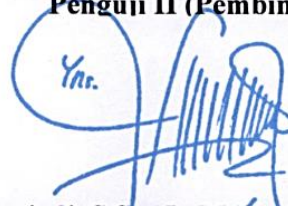


Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE.MM
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Juli 2024

***Analysis of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the
Manufacturing Industry in Jakarta
(Case Study at PT. Kahar Duta Sarana)***

By Nabila Desy Ramadhanty

Abstract

The purpose of this study is to determine the role of product quality, price, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at PT Kahar Duta Sarana. This research is quantitative in nature, distributing questionnaires to 250 customers of PT Kahar Duta Sarana. The research method used in this study is Partial Least Squares (PLS) to analyze the relationship between product quality, price, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Data collection was carried out through questionnaires distributed to customers of PT Kahar Duta Sarana.

The results of the study show a positive and significant influence between product quality, price, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty. There is also an influence of product quality, price, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction.

Practically, the results of this study can serve as a reference for other researchers who want to understand customer satisfaction and customer loyalty levels from the perspective of product quality, price, and service quality. The specific analysis provided in this study is the relationship between customer satisfaction and customer loyalty in the manufacturing industry, focusing on PT Kahar Duta Sarana.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Service Quality, Customer Loyalty.*

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Manufacturing di Jakarta (Studi Kasus pada PT. Kahar Duta Sarana)

Oleh Nabila Desy Ramadhanty

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Kualitas produk, Harga dan Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di PT Kahar Duta Sarana. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 250 pelanggan PT Kahar Duta Sarana. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan PT. Kahar Duta Sarana.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk, harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Serta terdapat pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas layanan, terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini secara praktis dapat menjadi salah satu acuan bagi peneliti lainnya yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dari sudut pandang kualitas produk, harga, dan kualitas layanan. Analisis spesifik yang disediakan pada penelitian ini yaitu hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di industri manufaktur, dengan fokus pada PT. Kahar Duta Sarana.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.



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.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis , tanggal 18 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tesis** bagi mahasiswa :

Nama : **Nabila Desy Ramadhanty**

No.Pokok Mahasiswa : **2210121027**

Program : **Manajemen S.2**

Dengan judul Tesis sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Manufacturing di Jakarta (Studi Kasus pada PT. Kahar Duta Sarana)

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

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Juli 2024

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodi. Manajemen S.2

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Manufacturing di Jakarta (Studi Kasus pada PT. Kahar Duta Sarana)” dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan usulan penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

- a. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- b. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- c. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM, Bapak Dr. Amrie Firmansyah, MM.,M.Ak.,ME.,MA.,MH.,CSRS.,CSRA.,CSP.,CRP, Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si.MM.,CPM dan Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.
- d. Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani, SE., M.Si dan Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku dosen penguji yang telah senantiasa memberikan masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penyempurnaan penulisan penelitian ini.
- e. Kedua orang tua, kakak, keluarga besar dan teman-teman peneliti yang juga memberikan dukungan dan saran bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.

Usulan penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta,

Nabila Desy Ramadhanty

DAFTAR ISI

COVER	i
JUDUL TESIS	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
LEMBAR BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
II.1 Kajian Teori	16
II.1.1 Manajemen Pemasaran	16
II.1.2 Perilaku Konsumen	17
II.1.3 Loyalitas Pelanggan	19
II.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
II.1.5 Kualitas Produk	24
II.1.6 Harga	27
II.1.7 Kualitas Layanan	29
II.2 Penelitian Yang Relevan	30
II.3 Kerangka Berpikir	39
II.4 Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45

III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	48
III.2.1	Populasi.....	48
III.2.2	Sampel.....	48
III.3	Teknik Pengumpulan Data	50
III.3.1	Jenis Data	50
III.3.2	Sumber Data.....	50
III.3.3	Pengumpulan Data	51
III.4	Teknik Analisis Data	53
III.4.1	Analisis Deskriptif	53
III.4.2	Analisis Inferensial	54
III.5	Uji Mediasi <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	60
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	62
IV.1	Deskripsi Subyek Penelitian.....	62
IV.2	Deskripsi Objek Penelitian	63
IV.3	Hasil Uji Kualitas Data	65
IV.3.1	Analisis Deskriptif	65
IV.3.2	Analisis Inferensial	68
IV.4	Hasil Uji Hipotesis	74
IV.4.1	Uji Hipotesis	74
IV.4.2	Uji Mediasi.....	77
IV.5	Pembahasan.....	78
IV.5.1	Pengaruh Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	78
IV.5.2	Pengaruh Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	82
IV.5.3	Pengaruh Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	84
IV.5.4	Pengaruh Antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	86
IV.5.5	Pengaruh Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan ..	88
IV.5.6	Pengaruh Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	91
IV.5.7	Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan 93	
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	96
V.1	Simpulan.....	96
V.2	Keterbatasan	97

V.3	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		108
RIWAYAT HIDUP		112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pembelian PT. Kahar Duta Sarana (2019-2023)	5
Gambar 2. Diagram Survei Kepuasan Pelanggan PT. Kahar Duta Sarana (2019-2023)	6
Gambar 3. Chart Survei Kualitas Produk PT. Kahar Duta Sarana (2019-2023)	8
Gambar 4. Chart Survei Harga PT. Kahar Duta Sarana (2019-2023).....	8
Gambar 5. Chart Survei Kualitas Layanan PT. Kahar Duta Sarana (2019-2023)	10
Gambar 6. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	43
Gambar 7. Teknik Sampling	49
Gambar 8. Langkah-Langkah PLS	55
Gambar 9. Diagram Jalur Penelitian	57
Gambar 10. Subyek Penelitian.....	62
Gambar 11. Sosial Media PT. Kahar Duta Sarana.....	63
Gambar 12. Outer Model (Nilai Original Sample (O)).....	69
Gambar 13. Outer Model (Nilai T Statistics).....	70
Gambar 14. Penilaian Pelanggan tentang Kualitas Label Sticker.....	79
Gambar 15. Jenis Kategori Produk PT. Kahar Duta Sarana	80
Gambar 16. Label Sticker Pelanggan PT. Kahar Duta Sarana.....	80
Gambar 17. Service Center PT. Kahar Duta Sarana (Head Office).....	81
Gambar 18. Kualitas Mesin Percetakan PT. Kahar Duta Sarana.....	81
Gambar 19. Review Kepuasan Pelanggan terkait Produk di Google dan Social Media.....	83
Gambar 20. Pilihan Barcode Scanner yang dapat disesuaikan dengan harga dan kebutuhan Industri.....	85
Gambar 21. Harga dari Kompetitor Supplier Barcode Printer	86
Gambar 22. Kategori Barcode Printer dan Spesifikasi	88
Gambar 23. Produk Katalog	89
Gambar 24. SOP Pelayanan/Aplikasi Tracking Produksi PT. Kahar Duta Sarana	90
Gambar 25. Respon Pelayanan Tepat Waktu Customer Service PT. Kahar Duta Sarana.....	90
Gambar 26. Layanan Pesan Keluhan/Pertanyaan seputar PT. Kahar Duta Sarana	92
Gambar 27. Informasi dan Bantuan melalui Customer Service PT. Kahar Duta Sarana.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Penelitian Terkait	37
Tabel 2. Operasionalisasi Pengukuran Variabel	47
Tabel 3. Pengambilan Jumlah Sampel	50
Tabel 4. Skala Likert.....	51
Tabel 5. Kisi Kisi Instrumen	52
Tabel 6. Interval Kelas	54
Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Usia Pelanggan	63
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jumlah Pembelian Produk PT. Kahar Duta Sarana.....	64
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Domisili Pelanggan	65
Tabel 10. Interval Kelas	65
Tabel 11. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 12. Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	66
Tabel 13. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	67
Tabel 14. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 15. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 16. Outer Loading	71
Tabel 17. Average Variand Extracted (AVE)	72
Tabel 18. <i>Composite reliability</i>	73
Tabel 19. Uji Determinan (R^2).....	73
Tabel 20. <i>Hasil</i> Path Coefficients Direct Effect	74
Tabel 21. Hasil Path Coefficients Indirect Effect	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	108
---------------------------------------	-----