

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION : STUDI KASUS INVESTOR
DI PT. KAWASAN BERIKAT NUSANTARA
(PERSERO)**

TESIS

Oleh :

FITRIA ANJAR KUSUMAWATI

201820151008



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Investor PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero)

Nama Mahasiswa : Fitria Anjar Kusumawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201820151008

Program Studi/ Fakultas : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 06 Februari 2021

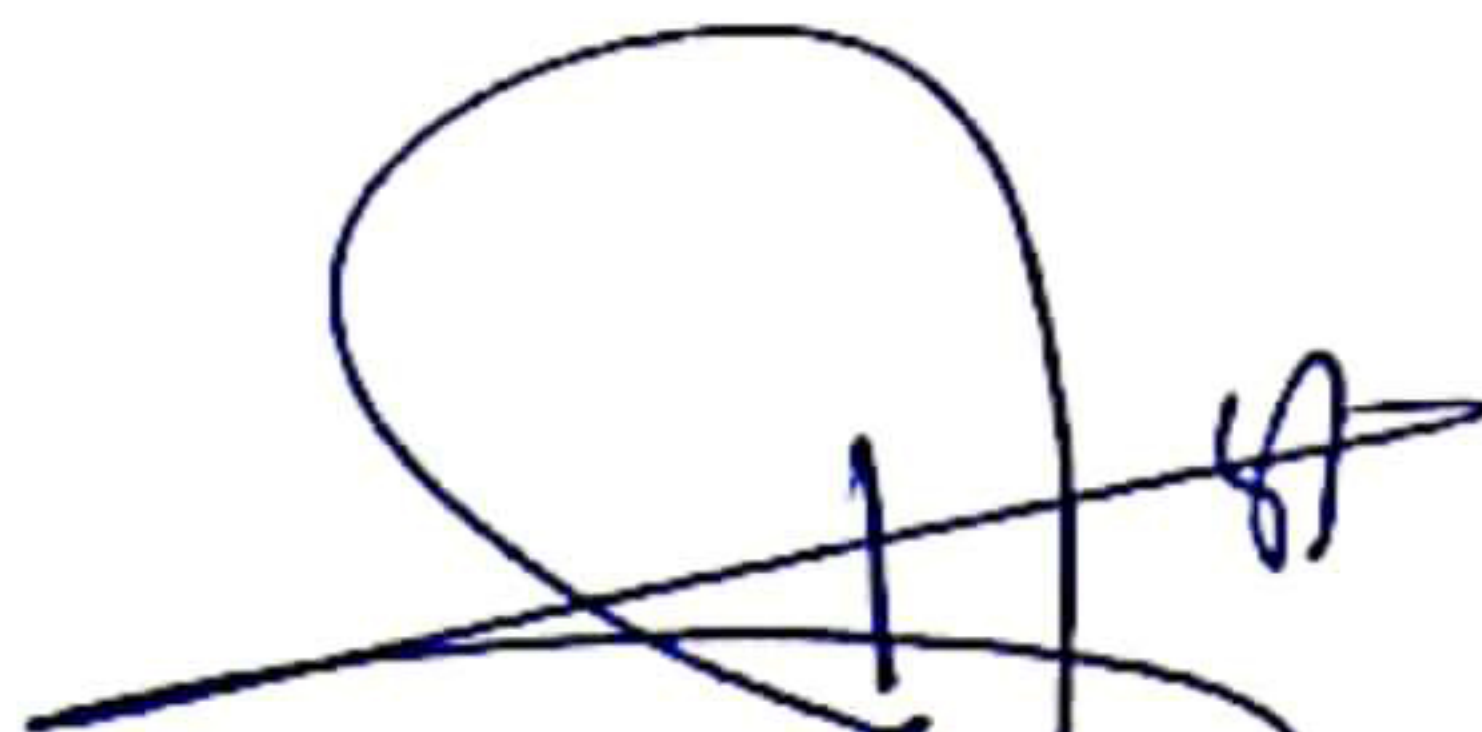
Jakarta,

Februari 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Sugeng Suroso, S.E, M.M
NIDN. 0316066201



Husnil Khatimah, Ph.D
NIDN. 0311099101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Investor PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero)

Nama Mahasiswa : Fitria Anjar Kusumawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201820151008

Program Studi/ Fakultas : Magister Manajemen/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 06 Februari 2021

Jakarta, Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P. M.E
NIDN. 0314117307

Penguji I

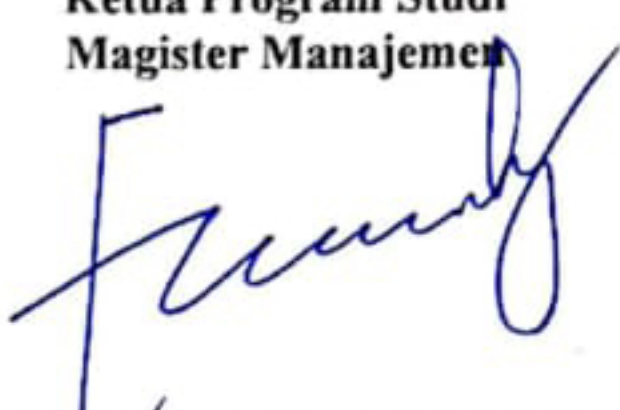
: Dr. Sugeng Suroso, S.E. M.M
NIDN. 0316066201

Penguji II

: Dr. Ir. Raden Achmad Harianto, M.M
NIDN. 0418045804

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Dr. Faroman Syarief, S.E.M.M
NIDN. 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis yang berjudul :

**“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Customer Satisfaction : Studi Kasus Investor PT. Kawasan Berikat
Nusantara (Persero)”**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Fitria Anjar Kusumawati

201820151008

ABSTRAK

Fitria Anjar Kusumawati. 201820151008. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Investor PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif survei kausal dengan menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria jenis usaha garmen yang berjumlah 31 (tiga puluh satu) sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner ke 31 orang dengan level manager. Teknis analisis penelitian ini menggunakan teknik analisa regresi linier berganda dengan menguji instrumen penelitian, asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Alat pengolahan data menggunakan SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Secara simultan bahwa harga, kualitas harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kawasan Berikat, Investor, Purposive Sampling

ABSTRACT

Fitria Anjar Kusumawati. 201820151008. *The Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study of PT. Nusantara Bonded Zone (Persero).*

This study aims to determine the effect of price, product quality, service quality on customer satisfaction at PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero). The method used is a quantitative method of causal survey using non-probability sampling techniques, namely purposive sampling using the criteria for the type of garment business, amounting to 31 (thirty one) samples. Data collection techniques using questionnaires to 31 people with manager level. The technical analysis of this research uses multiple linear regression analysis techniques by testing research instruments, classical assumptions and hypothesis testing. Data processing tools use SPSS version 25. The results of this study are that there is no influence on customer satisfaction, product quality has no effect on customer satisfaction, while the most influencing customer satisfaction is service quality. Simultaneously, price, price quality and service quality affect customer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Bonded Zone, Investors, Purposive Sampling

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan YME atas segala Rahmat dan Karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Investor PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero).

Tesis ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Tesis ini. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya Penulis kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH.,MM, Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak.,CA., CSRA., CMA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M selaku Ketua Kaprodi Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Dr. Sugeng Suroso, S.E, M.M selaku pembimbing I dan Penguji I yang dengan sabar memberikan, bimbingan pertanyaan, support, dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Husnil Khatimah, Ph.D selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan, bimbingan pertanyaan, support, dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P, M.E selaku ketua penguji yang memberikan petunjuk dan arahan untuk memperbaiki tesis ini.
7. Dr. Ir. Raden Achmad Harianto, M.M selaku penguji II yang selalu memberikan arahan dan petunjuk untuk memperbaiki tesis ini.

8. Kedua orang tua saya yaitu Drs. Ngadino, S.H, M.M, Etty Edi Wahyuningsih S.E dan Galih Setyaningrum sebagai kakak saya tercinta yang telah mendukung saya dan membantu saya dalam penyelesaian tesis ini.
9. Hary Siswanto, Alita Varanski Amadea, Anggita Larasati dan Bu Listyo Hardiwati yang selalu memberikan saya dukungan, dorongan dan semangat serta membantu sampai terlaksananya tesis ini.
10. Rekan-rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Magister Manajemen angkatan 46 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi beserta alumni yang memberikan dukungan serta kebersamaan yang terjalin selama kuliah.
11. Penulis juga tidak lupa berterima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan Tesis ini.

Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan tesis ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan penelitian dikemudian hari. Namun demikian, peneliti tetap berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2021

Fitria Anjar Kusumawati

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan & Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Tujuan Penelitian	7
1.5.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Komponen Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Kriteria Pelanggan yang Mendapat Kepuasan.....	10
2.1.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	11
2.1.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan	12

2.1.2 Harga.....	13
2.1.2.1 Pengertian Harga	13
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	13
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	14
2.1.2.4 Strategi & Metode Penyesuaian Harga.....	15
2.1.2.5 Penetapan Harga di PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero) kepada Industri Garment	21
2.1.3 Kualitas Produk	22
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	22
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	22
2.1.3.3 Tingkat dan Klasifikasi Produk	24
2.1.3.4 Atribut Produk	27
2.1.3.5 Jasa.....	29
2.1.3.6 Produk yang disediakan oleh PT. Kawasan Berikat Nusantara untuk Industri Garmen	31
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan.....	31
2.1.4.2 Karakteristik Pelayanan	32
2.1.4.3 Dimensi Pelayanan	32
2.1.4.4 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.1.4.5 Pelayanan yang diberikan oleh PT. Kawasan Berikat Nusantara Persero kepada Industri Garmen.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Berpikir	40
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	41
3.2.1 Metode penelitian	41
3.2.2 Desain penelitian	42
3.2.3 Operasional Variabel Penelitian	44

3.3	Populasi dan Sampel	46
3.3.1	Populasi.....	46
3.3.2	Sampel	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5	Instrumen Penelitian.....	49
3.6	Teknis Analisis Data	50
3.6.1	Uji Coba Instrumen Penelitian	51
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	51
3.6.3	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1	Sejarah Perusahaan	56
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	59
4.1.3	Logo Perusahaan	60
4.2	Analisis Deskriptif	62
4.2.1	Penyebaran Kuisioner	62
4.2.2	Identitas Responden	62
4.3	Analisis Data	64
4.3.1	Uji Validitas	64
4.3.2	Uji Reliabilitas	67
4.4	Analisa Statistik Data	69
4.4.1	Uji Normalitas	69
4.4.2	Uji Multikolineritas	72
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	73
4.4.4	Uji Autokorelasi	74
4.5	Analisa Regresi Linier Berganda	74
4.6	Hasil Uji Hipotesis	77
4.6.1	Uji Parsial Variabel bebas (Uji t)	77
4.6.2	Uji Secara Simultan (Uji F)	79
4.7	Pembahasan	80
4.7.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82

4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	83
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
--	-----------

5.1 Kesimpulan	86
----------------------	----

5.2 Saran	86
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Investor TW II Tahun 2020 di PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero)	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.2 Hasil <i>Purposive Sampling</i>	47
Tabel 3.3 Sampel Perusahaan Industri Garmen Tahun 2020.....	47
Tabel 3.4 Skor Alternatif Jawaban Kuisisioner	50
Tabel 3.5 Pengambilan Keputusan Ada dan Tidaknya Kolerasi	53
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuisisioner	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Hasil rata-rata atau <i>mean</i> jawaban responden terhadap customer satisfaction	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga (X ₁)	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X ₂)	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₃)	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X ₁)	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X ₂)	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X ₃)	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Multikolinearitas	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Autokorelasi	74

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.16 Hasil Uji R^2	76
Tabel 4.17 Hasil Uji t	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Jumlah Investor TW II Tahun 2020 di PT. Kawasan Berikat Nusantara (Persero).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian	43
Gambar 4.1 Logo Perusahaan (PT. Kawasan Berikat Nusantara)	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SBU Kawasan Cakung	61
Gambar 4.3 Diagram Responden Jenis Kelamin	63
Gambar 4.4 Gambar Scatterplot Uji Normalitas	71
Gambar 4.5 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	73