

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
TEKNOLOGI INFORMASI & UMUR PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BBM NON-SUBSIDI DI SPBU**

JAKARTA

TESIS



Oleh:

YONATAN WAKIM

NPM : 202120152006

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Tehnologi Informasi & Umur Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-subsidi di SPBU Jakarta

Nama Mahasiswa : Yonatan Wakim

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120152006

Program Studi /Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi & Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

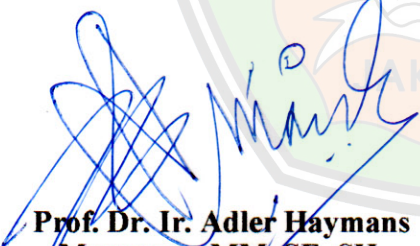
Ujian tesis : 26 Juli 2024

Jakarta, 2 Agustus 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. Adler Haymans
Manurung, MM, SE, SH,
M.Com., CERA, CBV, CIMBA, RFC,
CIRR, CIQnR, CIQaR, CMA, CDMS,
CIFM, CIPA, CIMA, CIERM
NIDN: 017126105



Dr. Supardi, ST., MM

NIDN: 0403047601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Umur Pelanggan sebagai variable moderasi terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-Subsidi di SPBU Jakarta

Nama Mahasiswa : Yonatan Wakim

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120152006

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi & Bisnis Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Ujian Tesis : 26 Juli 2024

Jakarta, 2 Agustus 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M.
NIDN : 0412056705

Penguji I Dr. Yayan Hendayana, SE., MM
NIDN : 0318087101

Penguji II Prof. Dr. Adler Haymans Manurung,
SE, SH, M.Com., ME., CERA, CBV,
CIMBA, RFC, CIRR, CIQnR, CIQaR,
CMA, CDMS, CIFM, CIPA,
CIMA, CIERM
NIDN : 017126105

Mengetahui,

Kepala Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Yayan Hendayana, SE., MM.
NIDN : 0318087101

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.
NIDN : 031810701

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Umur Pelanggan sebagai variable moderasi terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-Subsidi di SPBU Jakarta”

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 peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin 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, 2 Agustus 2024

Yang Membuat
Pernyataan,



Yonatan Wakim

NPM. 202120152006

ABSTRAK

Yonatan Wakim. (202220152006), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Umur Pelanggan sebagai variable moderasi terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-Subsidi di SPBU Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Umur Pelanggan sebagai variable moderasi terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-Subsidi di SPBU Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen dengan jumlah sampel 166 konsumen. Model analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kualitas Produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4) Teknologi Informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 5) Umur tidak mampu memoderasi Harga, Kualitas pelayan dan Teknologi Informasi terhadap kepuasan pelanggan namun mampu memoderasi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi pentingnya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara menyediakan fasilitas yang memadai dan menyediakan kualitas pelayanan yang baik, membuka jalur komunikasi yang terbuka antara manajemen dan konsumen, memberikan harga yang bisa di terima oleh Masyarakat umum dan teknologi yang memudahkan konsumen untuk menggunakannya.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelayanan, Teknologi Informasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Yonatan Wakim. (202220152006), *Influence of Product Quality, Price, Service Quality, Information Technology, and Customer Age as Moderating Variables on Non-Subsidized Fuel Customer Satisfaction at Gas Stations in Jakarta.*

This study aims to identify and assess the influence of Product Quality, Price, Service Quality, Information Technology, and Customer Age as moderating variables on Non-Subsidized Fuel Customer Satisfaction at gas stations in Jakarta. The method employed in this research is a quantitative approach using questionnaire data collected from 166 consumers. The analytical model utilized is path analysis. The research findings indicate: 1) Price does not influence and is not significantly related to customer satisfaction. 2) Product Quality does not influence and is not significantly related to customer satisfaction. 3) Service Quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. 4) Information Technology does not influence and is not significantly related to customer satisfaction. 5) Customer Age does not moderate Price, Service Quality, and Information Technology concerning customer satisfaction; however, it does moderate Product Quality concerning customer satisfaction. This study underscores the importance of enhancing customer satisfaction by providing adequate facilities, delivering good service quality, fostering open communication between management and consumers, offering acceptable pricing to the general public, and employing user-friendly technology.

Keywords: *Price, Customer Satisfaction, Service Quality, Information Technology, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Umur Pelanggan sebagai variable moderasi terhadap Kepuasan Pelanggan BBM non-Subsidi di SPBU Jakarta” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan tesis ini berkat usaha, kerasan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M., Ph.D., D., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Yayan Hendayana, SE., MM., selaku Kepala Program Study Magister Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE, SH, M.Com., ME., CERA, CBV, CIMBA, RFC, CIRR, CIQnR, CIQaR, CMA, CDMS, CIFM, CIPA, CIMA, CIERM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan, dan saran-saran dalam proses penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Supardi, ST, MM., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, bantuan, bimbingan, dan saran-saran dalam proses penyusunan tesis ini.
6. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang dengan penuh dedikasi memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas, selama mengikuti perkuliahan pada Program Study Magister Manajemen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7. Bapak dan Ibu staff administrasi Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Orang tuaku tercinta ayahanda Bapak Bastian Wakim dan Ibu Elsin Kartini, untuk kasih sayang, dukungan dan doa yang tidak pernah putus.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas semua bantuan, motivasi, dan dukungannya, penulis berdoa semoga semua amal baiknya mendapat balasan yang lebih baik dari Tuhan Yesus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penelitian yang akan datang. Semoga tesis ini membawa manfaat untuk pembaca dan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan.

Bekasi, Juli 2024

Yonatan Wakim

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematik Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Penelitian Terdahulu	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.5 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	15
2.2.4 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3 Harga Produk.....	20
2.3.1 Pengertian Harga Produk	20

2.3.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3.3 Faktor-Faktor Harga	22
2.3.4 Indikator Harga	23
2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.4.2 Penelitian Terdahulu	26
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	27
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	30
2.5 Teknologi Informasi	31
2.5.1 Pengertian Teknologi Informasi	31
2.5.2 Penelitian Terdahulu	32
2.5.3 Dimensi Teknologi	33
2.6 Rentang Usia Pelanggan	35
2.6.1 Devinisi Usia.....	35
2.6.2 Klasifikasi Usia.....	35
2.7 Hubungan Antara Variable.....	36
2.7.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.7.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.7.3 Hubungan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.7.4 Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.8 Kerangka Pemikiran	39
2.9 Hipotesis	41
BAB III	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Populasi dan Sample	42
3.2.1 Populasi Penelitian.....	42
3.2.2 Sampel Penelitian	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1 Kuesioner	43
3.3.2 Observasi	44
3.3.3 Wawancara.....	44
3.3.4 Studi Pustaka.....	44

3.3.5 Tahapan Penelitian.....	44
3.3.6 Waktu dan Tempat.....	46
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	46
3.4.1 Definisi Variabel.....	46
3.4.2 Definisi Konsep Variabel.....	47
3.5 Metode Analisa Data dan Pengujian Hipotesis.....	52
3.5.1 Metode Analisis Data	52
3.5.2 Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	58
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Profil PT Pertamina Persero	58
4.1.2 Visi dan Misi.....	58
4.1.3 Deskripsi Responden	59
4.1.4 Hasil Uji Validitas	62
4.1.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.1.6 Diagram Jalur.....	64
4.1.7 Hasil Analisis Data	66
4.2 .Pembahasan	70
BAB V.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4. 1 Tabel Responden berdsarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan pengisian bahan Bakar/minggu	61
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Bahan Bakar yang digunakan.....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	64
Tabel 4. 6 Path Coefficients.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	40
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Pengisian Bahan Bakar/Minggu....	61
Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Bahan Bakar Yang Digunakan/Dibeli	62
Gambar 4. 5 Diagram Jalur Tahap 1	65
Gambar 4. 6 Diagram Jalur Tahap 2	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	99
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian.....	101
Lampiran 3 Uji Instrumen Penelitian.....	121

