

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PERALATAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(PT. Citra Nusantara Gemilang di Wilayah Jawa Barat)**



**ADE WIRNA PERTIWI  
7636110737**

**Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PERALATAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(PT. Citra Nusantara Gemilang di Wilayah Jawa Barat)  
2014**

**THE ACCEPT SERVICE QUALITY, QUALITY EQUIPMENT, AND PRICE  
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION**

**ADE WIRNA PERTIWI**

**ABSTRACT**

*The objective research is to obtain information concerning to the effect of service quality, quality equipment, and price toward customer satisfaction.*

*The research methodology used survey. Data collection done towards 60 respondents. Respondents were chosen by saturated samples. The data were collected with questionnaire and analyzed with correlational analysis.*

*Result on the analysis it is concluded that the most dominant factors of service quality variable, the variable quality of the equipment, and the price variable to variable customer satisfaction with the price variable is indicated that the regression coefficient of 0.190 with a significance of  $0.000 < 0.05$ . This means that the price variables affecting customer satisfaction. And then the second factor affecting customer satisfaction is of variable quality equipment with a regression coefficient of 0.087 and the third factor is the variable quality of service with a regression coefficient of 0.085*

**Keywords: customer satisfaction, service quality, quality equipment, and price**

## RINGKASAN

PT. Citra Nusantara Gemilang (selanjutnya disebut "PT. CNG") adalah perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan gas bumi dengan menggunakan teknologi *Compressed Natural Gas* (CNG). PT. CNG adalah perusahaan distributor Indonesia pertama yang menerapkan teknologi compressed natural gas ini. PT. CNG didirikan untuk menangkap peluang bisnis distribusi gas bumi ke sektor industri yang belum dapat dilayani melalui jaringan pipa distribusi. Untuk tetap dapat bertahan, bersaing dan bertumbuh di industri distribusi dan penjualan gas bumi, PT. CNG menerapkan strategi bisnis difersifikasi produk fokus dengan inovasi dalam proses distribusi gas bumi. PT. CNG menetapkan segmen pasar yang berbeda dengan segmen pasar perusahaan distributor gas bumi dengan jaringan pipa distribusi. PT. CNG fokus pada beberapa faktor kunci keberhasilan di industri distribusi gas bumi yang menjadi keunggulan kompetitif dari teknologi CNG, yaitu keterhubungan dengan pelanggan, fleksibilitas volume penjualan dan jangka waktu kontrak jual beli gas bumi serta keterandalan dalam kestabilan tekanan gas bumi. Dalam menjalankan bisnis CNG, penjualan produk harus diiringi dengan servis pelayanan yang semakin baik, mengembangkan dan meningkatkan kualitas mutu teknologi peralatan, dan harga yang kompetitif agar kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan. Karena itulah peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam hal pencapaian kepuasan menggunakan CNG di PT CNG. Faktor-faktor yang akan diteliti adalah : mutu pelayanan, kualitas peralatan CNG, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. dan menjelaskan hubungan kausal dengan analisis korelasional. Hasil uji coba terhadap seluruh instrumen dihasilkan data yang seluruhnya valid dengan skor reliabilitas

untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.828, kualitas pelayanan 0,956, Kualitas peralatan 0,899, dan harga 0,894. Analisis data dilakukan dengan statistika deskriptif dan inferensial

Berdasarkan hasil analisis data dan perhitungan statistik, temuan hasil penelitian adalah sebagai berikut: Faktor yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas peralatan, dan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan ialah variabel harga dengan ditunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,190 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti variabel harga paling mempengaruhi atas kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas peralatan dengan koefisien regresi sebesar 0,087 dan yang faktor ketiga ialah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,085.

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING  
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TESIS**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM  
Tanggal : .....

Dr. Saparuddin, M.Si  
Tanggal : .....

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM  
Tanggal: .....

Nama : Ade Wirna Pertiwi

No. Registrasi : 7636110737

Angkatan : MM Executive 1

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan motivasi kerja penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2014

Ade Wirna Pertiwi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Peralatan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" dapat di selesaikan.

Penulis menyadari tesis ini bukanlah suatu yang istimewa, namun demikian tanpa bantuan dari berbagai pihak maka penulisan tesis ini akan terasa sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh sebab itu ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus Pembimbing I, Dr. Saparuddin, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan dengan sabar dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis juga berterima kasih kepada Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Bedjo Sujanto, Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. H. Djaali, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, serta seluruh dosen yang telah membimbing dan mengajarkan ilmunya kepada penulis. Juga penulis sampaikan terima kasih kepada staf administrasi yang telah memberi berbagai kemudahan dalam menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Kepada kedua orang tua penulis terima kasih atas segala doa dan kasih sayang yang tulus yang tak terhingga kepada penulis dan tak mampu untuk membalasnya. Terima kasih kepada suami dan anak-anakku tersayang yang memberikan semangat serta doa kepada penulis.

Peneliti sadari karya ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang, semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Januari 2014  
Peneliti

Ade wirna pertiwi