

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. NISA ARTHA BOGA**



**INA REKSY YULIAN
7636111028**

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

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. NISA ARTHA BOGA
ABSTRAK**

PT. Nisa Artha Boga (*Nisa Wedding Catering*) berfokus pada *catering* di acara *wedding*, dengan mempunyai 2 divisi yaitu *conventional wedding* dan *syar'i wedding*. Dalam pengelolaan perusahaan ini diduga bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penetapan harga. Seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut merupakan masalah yang diteliti.

Masalah tersebut diteliti menggunakan analisa regresi linier berganda untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t secara parsial dan uji f secara simultan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data dilakukan terhadap 100 responden. Responden dipilih dengan sampel jenuh. Data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan analisis korelasional.

Hasil analisis secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan adalah variabel kualitas produk. Dan kemudian kedua adalah variabel kualitas pelayanan dan ketiga adalah variabel harga.

Dari hasil penelitian ini diharapkan PT. Nisa Artha Boga semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan harga, karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus diperbaiki seperti cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan, kebersihan kantor, dan penanganan *complaint*. Sedangkan harga harus tetap terus bersaing dengan kompetitor.

Keywords : *Catering* Pernikahan, kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan.

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, QUALITY PRODUCTS AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE PT.NISA ARTHA BOGA

ABSTRACT

PT. Nisa Artha Boga (Nisa Wedding Catering) focuses on catering at the wedding ceremony, to have 2 divisions namely conventional wedding and wedding Shar'ie. In the management of this company is suspected that customer satisfaction is influenced by the quality of service, product quality, and pricing. How big is the influence of these three factors is the problem

Under study.

The problem is examined using multiple linear regression analysis to measure the variables of service quality, product quality, and price on customer satisfaction. Hypothesis testing is done with the t test and the partial F test simultaneously.

The research methodology used was a survey method. Data collection was conducted on 100 respondents. Respondents were selected with saturated samples. The data used are the questionnaires and analyzed by correlational analysis.

The results of simultaneous analysis of service quality, product quality, and the price of a significant effect on customer satisfaction. Most dominant variable is the variable quality of the product. And then the second is the variable quality of service and the third is the price variable. From the results of this study are expected PT. Nisa Artha Boga further improve service quality and price, because a significant effect on customer satisfaction. Quality of service should be corrected as fast and responsive in serving customers, cleaning offices, and complaint handling. While prices must continue to compete with competitors.

Keywords: Wedding Catering, quality of service, product quality, price, and customer satisfaction.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

RINGKASAN

Nisa *Wedding & Catering Service* memiliki beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga. Kualitas pelayanan merupakan masalah yang sering muncul misalnya banyaknya pelanggan yang datang ke kantor akan tetapi pelayanan dari pihak manajemen terbatas sehingga membuat pelanggan kesal karena harus menunggu lama untuk dilayani. Kualitas produk masalah yang dialami adalah kurangnya porsi makanan pada saat acara berlangsung, sedangkan tamu masih banyak akibatnya tamu undangan yang terlambat datang tidak kebagian makanan. Masalah harga berupa banyaknya harga yang lebih murah dari kompetitor yang lain yang pada banting harga agar mendapatkan pelanggan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Dan tuntutan para penerima layanan (pelanggan) untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Karena itulah peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Nisa Artha Boga”..

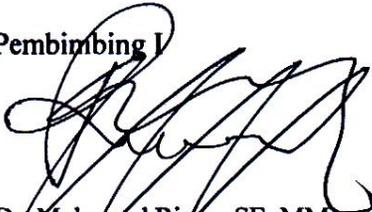
Hasil uji coba instrumen kepuasan pelanggan dari 6 butir yang di uji cobakan, semua valid dengan koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,870. Hasil analisis uji coba instrumen kualitas pelayanan diketahui bahwa dari 10 butir yang di uji cobakan, terdapat 1 butir yang tidak valid dengan koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,856. Hasil analisis uji coba instrumen kualitas produk diketahui bahwa dari 7 butir yang di uji cobakan, terdapat 1 butir yang tidak valid dengan koefisien reliabilitas instrumen

sebesar 0,747. Hasil analisis uji coba instrumen harga diperoleh hasil dari 5 butir yang di uji cobakan, semua valid dengan koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,910 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 produk, dan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan ialah variabel kualitas produk dengan ditunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,373 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel kualitas produk paling mempengaruhi atas kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,331 dan yang faktor ketiga ialah variabel kualitas harga dengan koefisien regresi sebesar 0,223.

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK
YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I



Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
Tanggal : 22 Agustus 2014

Pembimbing II



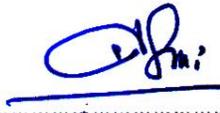
Dr. Saparuddin M., SE, M.Si
Tanggal : 22 Agustus 2014

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Moch. Asmawi, M.Pd
(Ketua) 1



18-9-2014

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
(Sekretaris) 2



30-08/2014

Nama : Ina Reksy Yulian

No. Registrasi : 7636111028

Tanggal Lulus : 16 Agustus 2014

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

Nama : Ina Reksy Yulian
No. Registrasi : 7636111028
Program Studi : Magister Manajemen

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN ATAS HASIL PERBAIKAN TESIS			
NO	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	Prof. Dr. Moch. Asmawi, M.Pd (Direktur PPs/Ketua)		18-09 - 2014
2.	Dr. Harya Kuncara W., SE, M.Si (Sekretaris Sidang)		29/08 / 2014
3.	Dr. Mohamad Rizan, SE, MM (Pembimbing I)		30 /08/2014
4.	Dr. Saparuddin M.,SE, M.Si (Pembimbing II)		27/08/2014
5.	Ari Warokka, SE, M.Sc,MCEUE, MDEM DEA, Ph.D (Penguji)		23/08 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Thesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik master manajemen, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Thesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ada penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 22 Agustus 2014
Yang membuat pernyataan,

Ina Reksy Yulian
NIM. 7636111028

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karuniaNya, shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi panutan dan tauladan seluruh umat muslim.

Atas kesempatan yang telah diberikan akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. NISA ARTHA BOGA"**

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini juga karena ada bantuan, motifasi, dukungan serta doa yang tulus. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Warman dan Ibu Hj. Cicik yang telah melahirkan saya, mendidik, menjaga, merawat serta membesarkan saya dengan tulus, memberikan kasih sayang yang luar biasa pada saya dan senantiasa selalu mendoakan dan mendukung saya.
2. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen sekaligus Pembimbing I Tesis yang telah membimbing saya.
3. Dr. Saparuddin, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan dengan sabar dalam penyelesaian tesis ini.
4. Ari Warokka, SE, M.Sc,MCEUE, MDEM DEA, Ph.D, selaku Dosen MM. UNJ yang telah memberi arahan dan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Suami saya Ricardo Duta Satria, S.IP, MM, yang selama ini selalu setia menemani dan memberi support baik suka maupun duka.
6. Anak tercinta saya Alisyah Andina Humaira yang telah memberikan semangat serta motivasi hidup saya.

7. Adik-adik saya tersayang Imam Muhammad Ramdani dan Muhammad Abdul Rahman Sidik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
8. Bpk.H. Ade dan keluarga di Tasikmalaya yang selalu memberikan nasihat, dukungan serta doa kepada saya.
9. Keluarga Besar Sanggar Reksy yang selalu memberikan semangat, dan dukungan, serta doa untuk saya.
10. Teman-teman saya di MM UNJ Eksekutive Angkatan II. Dan seluruh dosen pengajar serta staf-staf di Magister Manajemen UNJ.
11. Segenap management di PT. Nisa Artha Boga, Ibu Nina selaku pimpinan perusahaan dan segenap karyawan yang telah membantu dan kelancaran mencari informasi atau data yang berhubungan dengan kelengkapan tesis saya.

Peneliti sadari karya ini masih jauh dari kata sempurna, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, akademisi S2 dan khususnya pada PT. Nisa Artha Boga.

Jakarta, 22 Agustus 2014
Peneliti

Ina Reksy Yulian