

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Konsumen PT. Rahayu Citra Mandiri Kabupaten Jember)**

**PROPOSAL TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana S-2 Program studi**

**Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember**



**OLEH :**

**Jekti Rahayu**

**NIM : 13 2041 2014**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
2014**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen PT. Rahayu Citra Mandiri Kabupaten Jember)



## PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa  
draft proposal tesis berjudul:

### **ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen PT. Rahayu Citra Mandiri Kabupaten Jember)



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jekti Rahayu

NIM : 13 2041 2014

Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, .....

Mahasiswa



Jekti Rahayu

NIM. 13 2041 2014

## MOTTO

*"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang  
Yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"*

(QS. Al Mujadilah ; 11)

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari  
sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain), dan hanya kepada  
Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap"*

(QS. Al Insyiroh : 6-8)

*"Dan siapa menempuh suatu jalan yang padanya dia dapatkan ilmu, maka Allah  
memudahkan baginya jalan menuju surga"*

(HR. Muslim)

*Lebih baik aku dikenal hanya oleh satu orang karena kejujuranku, daripada dikenal oleh satu  
juta orang karena ketidakjujuran.*

(Mario Teguh)

*Satu kegagalan tidak menjadikan seluruh kehidupanmu gagal. Ia hanyalah sebuah pilihan  
logis selain keberhasilan, yang akan menjadi semakin kecil saat engkau membaikkan dirimu.*

(Mario Teguh)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rejeki, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal tesis berjudul “ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen PT. Rahayu Citra Mandiri Kabupaten Jember)”.

Penulisan proposal tesis ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa doa, dukungan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian proposal tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi Penulis.
2. Kedua Orang tuaku, Aba dan Umi, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, dan doa yang selalu kalian berikan untukku selama ini.
3. Suamiku Teguh Hemanto, SE dan anak-anakku terima kasih atas cinta dan kasih sayang kalian.
4. Keluarga besarku, terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini.
5. Seluruh teman-teman Program Pascasarjana Magister Manajemen Angkatan 2013, terima kasih untuk semuanya, kita yang terbaik.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Penulis sadar atas keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan tesis ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat penulis

harapkan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 24 Januari 2014

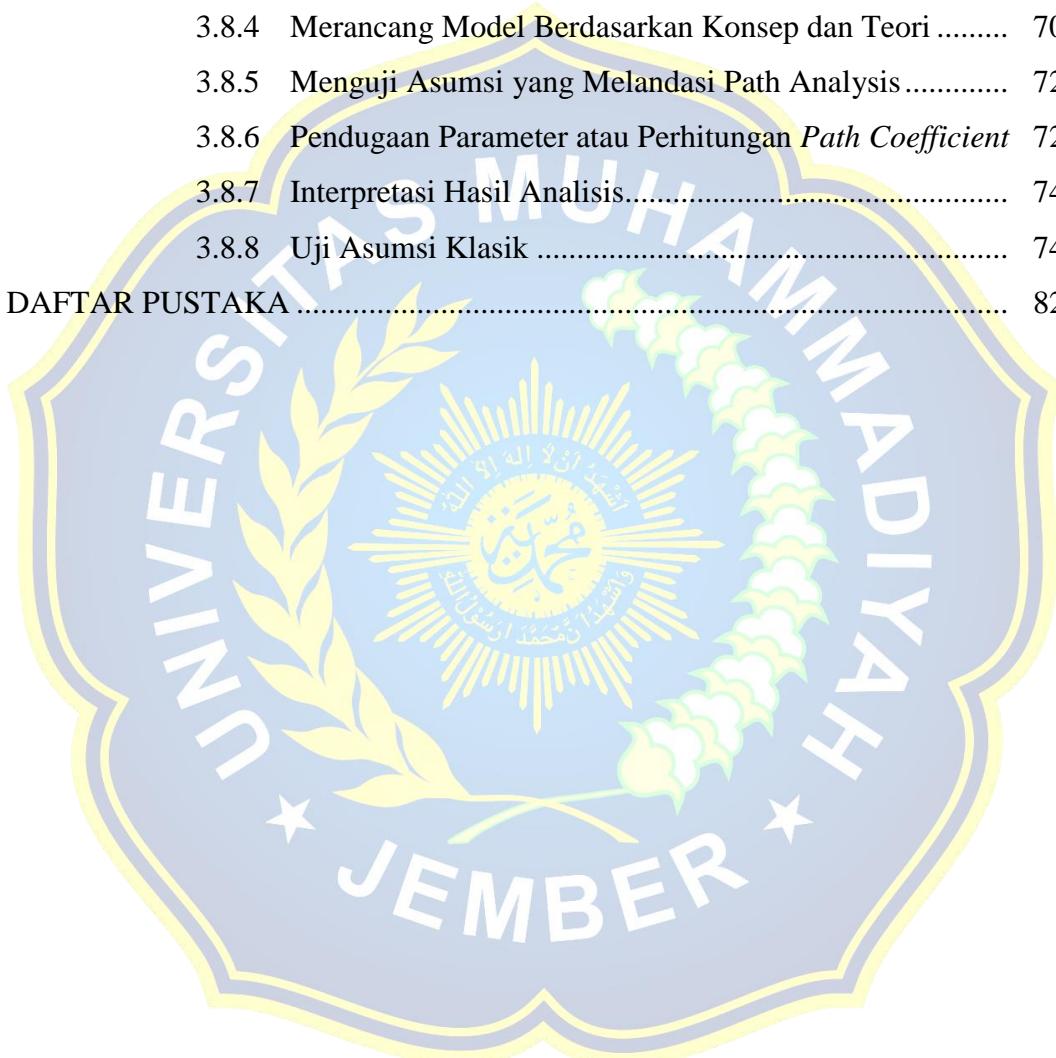


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Orisinalitas Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA .....	11
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Harga.....	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2 Kajian Empiris.....	33
2.2.1 Penelitian Kofi Poku (2013) .....	34
2.2.2 Penelitian Muhammad Ehsan Malik (2012) .....	35
2.2.3 Penelitian Samraz Hafeez (2012) .....	36
2.2.4 Penelitian Ratna Roostika (2011) .....	37
2.2.5 Penelitian Muchtar Rizka (2013).....	39
2.2.6 Penelitian Nurul Qomariah (2012) .....	40

2.2.7	Penelitian Dwi Aryani (2010).....	41
2.2.8	Penelitian Fika Elinda (2012) .....	42
2.2.9	Penelitian Kartika Sukmawati (2011).....	44
2.2.10	Penelitian Jekti Rahayu (2013).....	45
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Hipotesa.....	46
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	46
2.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	47
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	48
2.3.4	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pegawai.....	48
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	49
2.3.6	Secara Bersama-sama Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	50
2.4	Kerangka Konseptual .....	56
BAB III : METODE PENELITIAN .....		57
3.1	Desain Penelitian .....	57
3.2	Lokasi Penelitian .....	57
3.3	Variabel Penelitian .....	58
3.4	Definisi Operasional .....	59
3.4.1	Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
3.4.2	Dimensionalisasi Variabel Harga .....	61
3.4.3	Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
3.4.4	Dimensionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	63
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	64
3.6	Populasi dan Sampel .....	65
3.6.1	Populasi .....	65
3.6.2	Sampel .....	65

3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	66
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	67
3.8 Tehnik Analisis .....	69
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	69
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	69
3.8.3 Analisis Jalur .....	70
3.8.4 Merancang Model Berdasarkan Konsep dan Teori .....	70
3.8.5 Menguji Asumsi yang Melandasi Path Analysis.....	72
3.8.6 Pendugaan Parameter atau Perhitungan <i>Path Coefficient</i>	72
3.8.7 Interpretasi Hasil Analisis.....	74
3.8.8 Uji Asumsi Klasik .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	82



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	56
Gambar 3.1 Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Gambar 3.2 Variabel Harga.....	62
Gambar 3.3 Variabel Kepuasan Konsumen .....	62
Gambar 3.4 Dimensionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	63



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Isu Terhadap <i>Research Gap</i> .....	7
Tabel 1.2 Penjualan Tiket Domestik dan Internasional PT. Rahayu Citra Mandiri Kabupaten Jember, Tahun 2010 - 2013 .....	8

