KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS DISTRIBUSI STUDI KASUS PT. LUAS PERSADA MANUNGGAL (*Authorized* Distributor Semen Holcim Kudus)

TESIS

Oleh:

Dika Anggara Putra

2015-01-06

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2017

TESIS

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS DISTRIBUSI

STUDI KASUS PT. LUAS PERSADA MANUNGGAL (*Authorized* Distributor Semen Holcim Kudus)

Oleh:

Dika Anggara Putra

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal Februari 2017.
Dinyatakan telahmemennuhi syarat

Menyetujui
Tim Pembimbing,

Pembimbing Utama	Pembimbing Anggota
Dr. Mokhamad Arwani.,SE.,MM	Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM
NIDN. 0610057804	NIDN. 0625076401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM
NIDN. 0625076401

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

JUDUL TESIS:

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Bisnis Distribusi Studi Kasus PT. Luas Persada Manunggal (*Authorized*Distributor Semen Holcim Kudus)

Nama Mahasiswa : Dika Anggara Putra

NIM : 2015-01-008

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : Manajemen Pemasaran

TIM PEMBIMBING:

Ketua : Dr. Mokhamad Arwani.,SE.,MM (……)

Anggota :Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM (……)

TIM DOSEN PENGUJI:

Dosen Penguji 1 :Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM (……)

Tanggal Ujian :27 Februari 2017

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa didalam naskah tesis dengan judul:

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Bisnis Distribusi, Studi Kasus PT. Luas Persada Manunggal (*Authorized*Distributor Semen Holcim Kudus)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu 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 didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 27 Februari 2017

Dika Anggara Putra
2015-01-06

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Suparnyo, S.H., M.S, Selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin penelitian
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi
3. Dr. Drs. H. Joko Utomo, MMselaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universtias Muria Kudus dan Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Mokhamad Arwani,S.PdI.,SE.,MM,selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimibingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini
5. Para Dosen dan rekan-rekan penulis di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Kudus, 27 Februari 2017

Dika Anggara Putra
2015-01-06

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkah dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS DISTRIBUSI, STUDI KASUS PT. LUAS PERSADA MANUNGGAL (*AUTHORIZED*DISTRIBUTOR SEMEN HOLCIM KUDUS)"**. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Sebagai sebuah tesis, tentu tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya, kami harapkan kritik, saran dan masukan yang membangun. Tidak lupa kami juga sampaikan ucapan terima kasih kepada pembimbing Dr. Drs Joko Utomo, MM. Dr Mokhamad Arwani, SE., MM yang telah memberikan dukungan sehingga tesis ini dapat selesai sesuai rencana.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Dengan segala kekurangannya semoga mampu memberikan sumbangsih kendati kecil untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 27 Februari 2017

Dika Anggara Putra
2015-01-06

DIKA ANGGARA PUTRA

Magister Manajemen Universitas Muria Kudus

Pembimbing I: Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM

Pembimbing II: Dr. Drs. Joko Utomo, MM

Tahun 2017

ABSTRAK

Distribusi mempunyai peranan penting terhadap *mobilitas* barang-barang hasil produksi untuk dapat tersampaikan kepada konsumen**.** dibutuhkan distributor yang berfungsi untuk mendistribusikan produk barang jadi dari pabrik atau tempat produksi ke tangan konsumen di pasar sehingga pemerataan jaringan distribusi semen kemasan dapat terpenuhi untuk menghadapi persaingan pasar yang begitu ketat maka dibutuhkan setrategi perdagangan dan pelayanan yang tepat untuk menciptakan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kepuasan pelanggan dan layanan yang diberikan PT. Luas Persada Manunggal.

Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 30 partisipan. Yang dilaksanakan dari bulan November 2016 sampai dengan januari 2017. Teknik yang digunakan melalui kuesioner survey dan wawancara secara langsung kepada partisipan.

Hasil Penlitian ini menunjukkan, bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di PT. Luas Persada Manunggal (*Authorized* Distributor Semen Holcim Kudus sangat baik. PT. Luas Persada Manunggal (*Authorized* Distributor Semen Holcim Kudus) perlu menyesuaikan diri dengan kondisi pasar yang sangat dinamis dan sangat cepat perubahanya. Sehingga peluang kompetitor untuk mengambil alih pasar dapat diminimalisir, pelanggan aktif dapat dipertahankan dan mentdapat pelanggan aktif baru.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, Disributor

DIKA ANGGARA PUTRA

Magister Manajemen Universitas Muria Kudus

Pembimbing I: Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM

Pembimbing II: Dr. Drs. Joko Utomo, MM

Tahun 2017

ABSTRACT

Distribution has a important role toward goods mobility for deliver to customer. Its needed distributor that has function to distribute product from producen to customer in the market. So, packing cement equalization distribution network can fulfilled to agains market competitions that very tight. So, its very urgent to make a good trade strategy and excellent service to create customer satisfaction. The aim of this research are to analyze customer satisfaction dan the service that given by PT. Luas Persada Manunggal.

The participants of this research are 30 person. This research did from November 2016 until January 2017. Use quessionary technique and interview with the participants.

The result of this research indicate that customer satisfaction and service quality in PT. Luas Persada Manunggal are very good. PT. Luas Persada Manunggal need to adapt with market conditions that very dynamic and change fastly. So, competitor chance to take over the market are minimizedand can maintain dan get new active customer.

Key words: ***customer satisfaction, service quality, distributor.***

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL LUAR i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT v
UCAPAN TERIMA KASIH vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2Rumusan Masalah 3
1.3TujuanPenelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Ruang Lingkup 5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan 7
2.2 *SERVQUAL* (*Service Quality)* *12*
2.3 Kepuasan Pelanggan 16
2.4 Loyalitas 29
2.5 Saluran Distribusi 35
2.6 Kepuasan Konsumen 39
2.7 Penelitian Terdahulu 40
2.7.1Kepuasan Pelanggan 40
2.7.2 Kualitas Pelayanan 42

BAB IIIKERANGKA BERFIKIR, KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Rencana Pembelian 46
3.2 Setting Penelitian 47
3.3 Unit Analisis dan Penentuan Partisipan 48
3.4 Kehadiran Peneliti 50
3.5 Etika Penelitian 50
3.6 Penelitian 51
3.7 Pertanyaan Penelitian 51
3.8 Proses Penelitian 52
3.9 Prosedur Pengumpulan Data 53
3.10 Keabsahan Data 53
3.11 Analisis Data 54

BAB IVMETODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 55
4.2 Tempat dan waktu Penelitian 56
4.3 Jenis 56
4.4 Distributor Semen Dikota Kudus 57
4.5 *Positioning* Semen Holcim 59
4.6 Merk Semen Holcim 62
4.7 Analisis SWOT dari PT. Luas Persada Manunggal 62
4.8 Service Quality 65
4.8. 1 Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Persepsi Manajemen 65
4.8.2 Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Spesifikasi Mutu Jasa 67
4.8.3 Kesenjangan antara Spesifikasi Mutu Jasa dengan Penyerahan Jasa 69
4.8.4 Kesenjangan Antara Penyerahan Jasa dengan Komunikasi Eksternal pada Konsumen 71
4.8.5 Kesenjangan antara Persepsi Jasa dan Jasa yang Diharapkan 72
4.9 Kepuasan Pelanggan 73
4.9.1 Kepuasan Customer secara Keseluruhan terhadap

Pelayanan Perusahaan 73
4.9.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Overall Customer Satisfactions*) 75
4.9.3 Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*) 77
4.9.4 Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*) 78
4.9.5 Kesediaan untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommended*)79
4.9.6 Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) 81
4.10 Kualitas Pelayanan 82
4.10.1 Bukti Fisik, Penampilan Fasilitas Fisik, Peralatan, Personel, dan Bahan-bahan Komunikasi 82
4.10.2 Reliabilitas, Kemampuan Memberikan Jasa yang Dijanjikan secara Akurat dan Andal 84
4.10.3 Daya tanggap, Kesediaan untuk Membantu Para Pelanggan dan Menyampaikan Jasa Secara Cepat 86
4.10.4 Kompetensi, Penguasaan Keterampilan dan Pengetahuan yang Dibutuhkan agar dapat Memberikan Jasa yang Dibutuhkan Pelanggan 88
4.10.5 Kesopanan, Sikap Santun, Respek, Perhatian, dan Keramahan Para Staf 90
4.10.6 Kredibiltas, Sifat Jujur dan Dapat Dipercaya 93
4.10.7 Keamanan, Bebas dari Bahaya, Risiko atau Keragu-raguan 95
4.10.8 Akses, Kemudahan untuk Dihubungi dan Ditemui 97
4.10.9 Komunikasi, Memberikan Informasi kepada Pelanggan dalamBahasa yang Dapat Mereka Pahami, serta Selalu Mendengarkan Saran dan Keluhan 99
4.10.10 Kemampuan Memahami Pelanggan 101
4.11 Kesimpulan 102

BAB VHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
5.1 Analisis Deskriptif 104
5.1.1 Pelaksanaan dan Survey 104
5.1.2 Informasi Latar Belakang Partisipan 106
5.1.3Kepuasan Pelanggan 109

BAB VISIMPULAN DAN SARAN
6.1 Ringkasan 118
6.2 Simpulan 118
6.3Saran 119

DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 123

DAFTAR TABEL

5.1Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin……..... 106
5.2Karakteristik Partisipan Berdasarkan Umur..... 107
5.3Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 108
5.4Karakteristik Partisipan Berdasarkan Sumber informasi..... 109
5.5Layanan Produk Yang Diberikan Memuaskan 109
5.6Jenis Produk yang disediakan Inovatif 110
5.7Kualitas Produk Yang Tersedia Cukup Baik..... 111
5.8Tampilan Produk Menarik 111
5.9Keterampilan Personil Cukup Baik..... 112
5.10Produk yang Disediakan Cukup Bersih 113
5.11Respon Layanan Penanganan Komplain Pelanggan Memuaskan 114
5.12Rasio Harga Yang diberikan Cukup Menarik..... 114
5.13Nilai Produk Yang Diperoleh Cukup Memuaskan..... 115
5.14Apakah Anda Pelanggan Distributor Semen Holcim Kudus 116
5.15Intensitas Melakukan Order Di Distributor Semen..... 116
5.16Apakah Anda Membayar Secara Tunai Kepada Distributor 117

DAFTAR GAMBAR

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan..... 21