

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT MEMBELI ULANG
(Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang)

Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Pada Program Magister Manajemen
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**YUZZA BAYHAQI
C4A005111
Angkatan XXIV/B Sore**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006**

Sertifikasi

Saya, Yuzza Bayhaqi, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program Magister Manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya

Yuzza Bayhaqi

PERSETUJUAN DRAFT TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa
draft tesis berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT MEMBELI ULANG

(Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang)

yang disusun oleh Yuzza Bayhaqi, NIM C4A005111
telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal

Drs. Mudiantono, MSc

Drs. J. Bagio Mudakir, MSi

ABSTRACT

The purpose of this research is to test the influences of service quality and product advantage toward customer satisfaction and the effect to increase of repurchase. Using these variables, caused by result of the research before Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985; 1988; 1990 and 1994); Fornell, (1992); Anderson et al., (1994); and Thamrin, (2003), discovered the direct influences of service quality and product advantage toward customer satisfaction and the effect to increase of repurchase. The usage of these variables are able to solve the arising problem within Auto Bridal Semarang, which customer unsatisfaction.

The samples of this research are 100 customer of Auto Bridal Semarang. Structural Equation Modeling (SEM) was run by an AMOS software for data analysis. The result of the analysis showed that service quality and product advantage has positive influence which is significant toward customer satisfaction, customer satisfaction has positive influence which is significant toward repurchase.

This empirical result indicated that in order to increase repurchase as cause of customer unsatisfaction by Auto Bridal Semarang should focus on factors such as: service quality, product advantage and customer satisfaction, because its factors proven has influence toward degree of repurchase. Theoretical implications and suggestions for future research have been elaborated at the end of this study.

Keywords: service quality, product advantage, customer satisfaction, and repurchase

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap peningkatan minat membeli ulang. Penggunaan variable-variabel tersebut dengan alasan hasil penelitian terdahulu, yaitu: Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1985; 1988; 1990 dan 1994); Fornell, (1992); Anderson et al., (1994); dan Thamrin, (2003). yang menemukan pengaruh langsung kualitas layanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap peningkatan minat membeli ulang Auto Bridal Semarang, yaitu ketidakpuasan pelanggan yang berdampak pada minat membeli ulang yang rendah.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Auto Bridal Semarang, sejumlah 100 orang. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membeli ulang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan minat membeli ulang, perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas layanan, keunggulan produk dan kepuasan pelanggan, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya minat membeli ulang. Implikasi teoritis dan saran-saran bagi penelitian mendatang juga diuraikan pada bagian akhir dalam penelitian ini

Kata Kunci: kualitas layanan, keunggulan produk, kepuasan pelanggan, dan minat membeli ulang

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, Khususnya dalam penyusunan laporan penelitian ini. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan guna memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

- 1. Drs. Mudiantono, MSc, selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.**
- 2. Drs. J. Bagio Mudakir, MSi, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.**
- 3. Para staff pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.**
- 4. Para staff administrasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.**
- 5. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan segala curahan kasih sayang dan perhatiannya yang begitu besar sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga**
- 6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.**

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Semoga tesis ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas tesis ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Semarang, Desember 2006

Yuzza Bayhaqi