

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (*CUSTOMER EXPERIENCE*), KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*) PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG

TESIS



Oleh :

Maya Filiantari

NPM. 19710048

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA (S2)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (*CUSTOMER
EXPERIENCE*) KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*) PADA PT.
DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Program
Magister Manajemen**

Oleh :
MAYA FILIANTARI
19710048

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA (S2)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Maya Filiantari. 2021. *Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customers Experience), Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Customers Satisfaction) Pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung.* Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Suharto Pembimbing (2) Afdal Mazni

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan (*Customers Experience*), Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen (*Customers Satisfaction*).

Penelitian ini di latarbelakangi oleh kepuasan konsumen yang merupakan keunggulan kompetitif perusahaan dalam memuaskan pelanggan secara efektif serta memberikan dampak pada pola perilaku selanjutnya, setelah pelanggan selesai melakukan proses pembelian. Pelanggan yang puas akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, serta memberikan referensi yang baik akan suatu produk/jasa kepada orang lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh *customer experience*, Kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Accidental Sampling* menggunakan rumus *Lamesshoow* menjadi 160 responden. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan SPSS 21 dan LISREL.

Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas Liliefors, uji homogenitas, uji linieritas dan signifikansi regresi sebagai persyaratan pengujian untuk menganalisis data yang digunakan Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) di peroleh pengalaman pelanggan tidak berpengaruh terhadap citra merek, pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh terhadap citra merek, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*), Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen (*Customer Experience*)

ABSTRACT

Maya Filiantari. 2021. *The Influence of Customer Experience, Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction at PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung.* Thesis. Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Advisors (1) Suharto. Advisors (2) Afdal Mazni,

This research is motivated by customer satisfaction, which is the company's competitive advantage in satisfying customers effectively as well as having an impact on subsequent behavior patterns, after the customer has finished the buying process. Satisfied customers will show a high probability of buying the same product again, as well as giving good references to a product / service to others.

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of customer experience, product quality and brand image on customer satisfaction at PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. The sampling technique in this study is in a manner Accidental Sampling using the Lamesshoow formula to 160 respondents. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SPSS 21 and LISREL.

Testing the requirements of the instruments used included validity and reliability tests, Liliefors normality test, homogeneity test, linearity test and regression significance as test requirements for analyzing the data used. Based on the research results using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, the customer experience has no effect. on brand image, customer experience affects customer satisfaction, product quality affects brand image, product quality affects satisfaction and brand image does not affect customer satisfaction.

Keywords : *Customer Experience, Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*

PERSETUJUAN

TESIS

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER
EXPERIENCE) KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA PT.
DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG**

OLEH

MAYA FILIANTARI

19710048

Pembimbing I

Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.

NIDN: 0228035801

Pembimbing II

Dr. Afdal Mazni, S.E.,M.M

NIDN: 0331106101

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C

NIDN: 0228035801

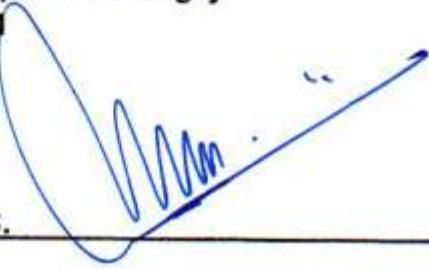
PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER EXPERIENCE) KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG

Oleh
MAYA FILIANTARI
19710048

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji
Pada tanggal 05 April 2021
Tim Penguji


Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., Ketua
NIDN. 0228035801


Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M., Sekertaris
NIDN. 0331106101


Dr. Muhammad Ihsan Dacholfany, M.Ed, Penguji Utama
NIDN. 0229077501

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro




Dr. Agus Sutanto, M.Si
NIP. 19620827 198803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER EXPERIENCE) KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG**” benar karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Dengan deikina surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 05 April 2021

Yang membuat Pernyataan





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1940/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MAYA FILIANTARI
NPM : 19710048
Jenis Dokumen : TESIS

Judul :

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN (CUSTOMER EXPERIENCE), KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (CUSTOMER SATISFACTION) PADA PT. DAHLIA DEWANTARA UNIT METRO LAMPUNG

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 21 April 2021

Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Irungmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ^{١٩}

Artinya : Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (Q.S. Ar-Ra'd : 11)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang mana telah memberikan mukjizat, anugrah, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Yang paling spesial untuk ku kedua orang tua ku, Ayah (Junaidi) dan Ibu (Rumi Ningsih) yang sangat saya sayangi dan yang paling saya cintai. Terima kasih telah memberikan cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan tanpa henti kepada anaknya. Terima kasih atas jerih payah, air mata kalian selama ini, do'a tulus dari kalianlah yang membuka pintu hati untuk menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Untuk adikku satu-satunya Ad Pratiwi yang selalu menjadikan penyemangat dan motivasi. Semoga kesuksesan yang lebih besar dapat engkau raih dimasa yang akan datang
3. Untukmu Andrianto terima kasih telah memberikan semangat, motivasi, support dan doa-doa terbaik kamu. Berkat kamu saya dapat melanjutkan Studi S2 dan menyelesaikan tesis ini tepat waktu dan terimakasih sudah mengajarkan ku banyak hal.
4. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Pasca Sarjana Fakultas Magister Manajemen..

KATA PENGANTAR

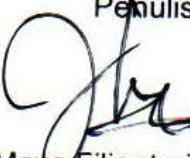
Bismillahirrahmanirrahim Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung”. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidaklah mudah untuk penulis menyelesaikan tesis ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C. selaku Ketua Prodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaiannya proposal tesis ini.
4. Dr. Afdal Mazni, S.E.,M.M., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaiannya tesis ini.
5. Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed selaku penguji yang telah memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaiannya tesis ini.
6. Segenap dosen Pascasarja Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berarti bagi penulis. Seluruh staf dan karyawan Pascasarjana, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuannya.
7. Kepada Pimpinan PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengahrapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Metro, April 2021


Penulis
Maya Filiantari

NPM. 19710048

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
HALAMAN MOTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Pembatasan Masalah.....	8

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	9
1. Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	9
2. Kualitas Produk	13
3. Citra Merek	16
4. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	19
B. Penelitian Relevan	23
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Objek dan Lokasi Penelitian	30

C. Metode Penelitian.....	30
1. Operasional Variabel	31
2. Populasi dan Sampel	33
a. Populasi	33
b. Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan data	35
E. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
F. Pengujian Persyaratan Analisis	38
1. Uji Normalitas	38
2. Uji Homogen	38
3. Uji Linieritas dan Keberatian Regresi	38
G. <i>Structural Equantion Modeling (SEM)</i>	39
H. Hipotesis Statistik	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	41
1. Sejarah PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung	41
2. Struktur Organisasi PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung	42
3. Tugas Pokok PT. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung	42
B. Hasil Penelitian	43
1. Pengujian Persyaratan Analisis	44
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	44
b. Uji Homogenitas	47
c. Uji Linieritas dan Keberatian Regresi	48
2. Deskripsi Data Hasil Kuesioner	51
a. Deskripsi Frekuensi Pengalaman Pelanggan (ξ_1)	51
b. Deskripsi Frekuensi Citra Merek (η_2)	53
c. Deskripsi Frekuensi Kualitas Produk (ξ_2)	54
d. Deskripsi Frekuensi Kepuasan Konsumen (η_2)	55
3. Pengujian Model Analisis	56
a. <i>Structural Equantion Modeling (SEM)</i>	56

1) Uji Kecocokan Keseluruhan Model	58
2) Uji Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>)	58
3) Pengujian Persamaan Strutural	65
b. Pengujian Hipotesis	66
C. Pembahasan	70
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	74
B. Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Konsumen PT. Dahlia Dewantara Unit Metro	5
Tabel 2.1 Penelitian Relevan	23
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Kuesioner	33
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Pertanyaan Positif dan Negatif	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Homogenitas	47
Tabel 4.3 ANOVA Regresi η_1 atas ξ_1	48
Tabel 4.4 ANOVA Regresi η_2 atas ξ_1	49
Tabel 4.5 ANOVA Regresi η_1 atas ξ_2	49
Tabel 4.6 ANOVA Regresi η_2 atas ξ_2	50
Tabel 4.7 ANOVA Regresi η_2 atas η_1	51
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Skor Pengalaman Pelanggan (ξ_1)	52
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Skor Citra Merek (η_1)	53
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Produk (ξ_2).....	54
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Konsumen (η_2)	55
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	57
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Pengalaman Pelanggan (ξ_1) Terhadap Citra Merek (η_1)	67
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Pengalaman Pelanggan (ξ_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (η_2)	67
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Kualitas Produk (ξ_2) Terhadap Citra Merek (η_1)	68
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Kualitas Produk (ξ_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (η_2)	69
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Citra Merek (η_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (η_2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Dahlia Dewantara Unit Metro	42
Gambar 4.2 Histrogram Skor Pengalaman Pelanggan (ξ_1)	52
Gambar 4.3 Histrogram Skor Citra Merek (η_1)	54
Gambar 4.4 Histrogram Skor Kualitas Produk (ξ_1)	55
Gambar 4.5 Histrogram Skor Kepuasan Konsumen (η_2)	56
Gambar 4.6 <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil <i>Uji CFA</i> Pengalaman Pelanggan	58
Gambar 4.7 Nilai t_{hitung} Hasil <i>Uji CFA</i> Pengalaman Pelanggan	59
Gambar 4.8 <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil <i>Uji CFA</i> Kualitas Produk ..	60
Gambar 4.9 Nilai t_{hitung} Hasil <i>Uji CFA</i> Kualitas Produk	60
Gambar 4.10 <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil <i>Uji CFA</i> Citra merek	61
Gambar 4.11 Nilai t_{hitung} Hasil <i>Uji CFA</i> Citra Merek	62
Gambar 4.12 <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil <i>Uji CFA</i> Kepuasan Konsumen.....	63
Gambar 4.13 Nilai t_{hitung} Hasil <i>Uji CFA</i> Kepuasan Konsumen	63
Gambar 4.14 Diagram Jalur <i>Standardized Solution</i>	65
Gambar 4.15 Diagram Jalur T-value	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	87
Lampiran 2 Tabulasi Skor Jawaban Kuesioner	96
Lampiran 3 Data Mentah Total Skor Jawaban Kuesioner	112
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	116
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	120
Lampiran 6 Perhitungan Uji Homogenitas Varians	143
Lampiran 7 Hasil Pengujian Linieritas dan Keberatian Regresi	164
Lampiran 8 Penentuan Tabel Distribusi Frekuensi Skor	172
Lampiran 9 Data Rekapitulasi	175
Lampiran 10 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability (CR)</i> Dan <i>Variance Extracted (VE)</i>	179
Lampiran 11 <i>Output Lisrel 8.80</i>	182
Lampiran 12 <i>Output LISREL 8.80 Test Of Normality</i>	189