

KATA PENGANTAR

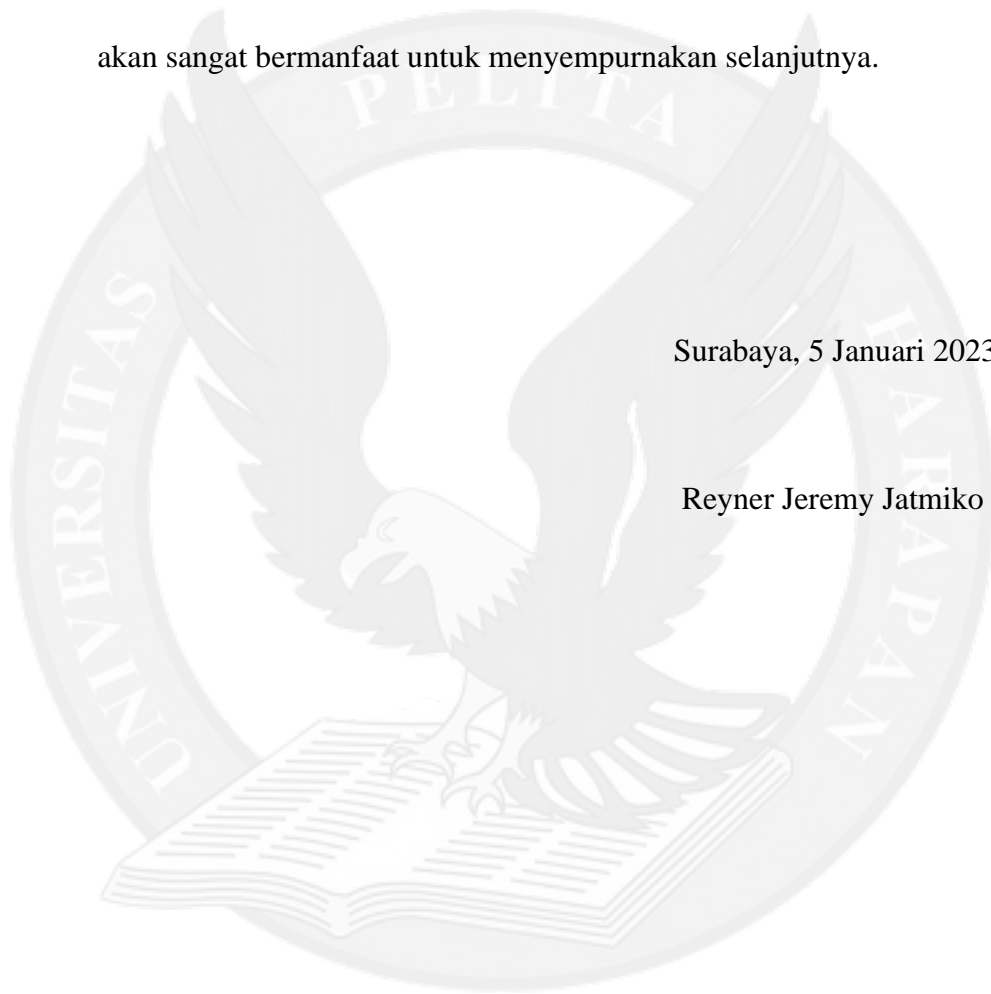
Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Pengaruh Financial Bonding, Basic Operations, Intermodal Operations, dan Social Strategies terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalti Pelanggan PT Kreasi Kencana di Jakarta”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) program studi Magister Manajemen. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA., selaku Dean UPH Kampus Surabaya sekaligus co-pembimbing dalam penelitian ini yang memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan penelitian ini.
2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., selaku pembimbing utama dan ketua penguji dalam penelitian ini dan telah memberikan berbagai saran dan masukan selama penyusunan penelitian tesis ini.
3. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M., selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan berbagai dukungan dari sisi program studi sehingga pembuatan penelitian tesis ini dapat dilancarkan.
4. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., dan Dr. Victor Soeindra, S.E., M.M., sebagai anggota dosen penguji yang juga banyak membantu dalam memberikan masukan agar penelitian ini lebih baik lagi.
5. Pihak Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah

membantu saya dalam penulisan dalam penyusunan penelitian ini dengan baik. Hanya doa dan ucapan terima kasih yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari bapak, ibu, saudara dan teman-teman. Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang ingin memahami kasus atau topik yang sama. Segala kritik maupun saran di atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan selanjutnya.

Surabaya, 5 Januari 2023

Reyner Jeremy Jatmiko



Contents

TESIS.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
Contents	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB I: PENDAHULUAN	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
BAB III: METODE PENELITIAN.....	12
BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	12
BAB V: KESIMPULAN	13
BAB II	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.5 Customer Satisfaction	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.4 Model Penelitian.....	27
2.1 Bagan Alur Berpikiran.....	28
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	34
3.1.2. Jenis Data.....	35
3.1.3 Sumber Data	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.5 Metode Analisis Data	43
3.5.2 Pengujian Hipotesis	44
3.5.2.1. Uji Validitas.....	44
3.5.2.2. Uji Realibilitas	45
3.5.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	46
A. Normalitas	46
B. Multikolinearitas.....	47
C. Heteroskedastistas	47
D. Uji Linearitas	48
3.5.2.5. Koefisien Korelasi (R).....	50
3.5.2.6. Koefisien Determinasi (R ²).....	50

3.5.2.7. Uji F	51
3.5.2.8. Uji T	51
BAB IV	53
4.1 Gambaran Umum PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	53
4.2 Analisis Data	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.1.4 Tanggapan Responden	56
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	60
4.2.3 Uji Validitas	68
4.2.4 Uji Reabilitas	69
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	70
4.2.5.2 Uji Heterokedastistas	72
4.2.5.3 Uji Asumsi Multikolinearitas.....	74
4.2.5.4 Uji Asumsi Linearitas	75
4.3 Metode Analisis Statistika	75
4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda.....	75
4.3.2 Analisis Koefisien Regresi Berganda	79
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	79
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	80
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	81
4.4.2.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T) PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	82
4.5 Pembahasan	83

BAB V	97
5.1 Simpulan.....	97
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis.....	97
pelanggan PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	97
pelanggan PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	98
pelanggan PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	100
pelanggan PT Sentra Kreasi Kencana di Jakarta.....	101
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	101
5.2 Implikasi.....	103
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	104
5.3 Rekomendasi.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
Kuesioner.....	112

