

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia - Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENJUALAN KARET DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Agribisnis pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar – besarnya disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya’kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Agribisnis, Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA.
4. Komisi Pembimbing: Prof. Dr. Sya’ad Afifuddin, SE, M.Ec dan Dr. Ir. Sri Fajar Ayu, MM.
5. Bapak, Mama dan Ibu mertua serta isteri, ananda serta semua saudara/keluarga.
6. Rekan – rekan kantor PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).
7. Rekan – rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2013.
8. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Oktober 2015  
**Penulis**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
LAMPIRAN .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Hipotesis .....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Karet .....	6
2.2. Hasil Olahan Karet .....	7
2.3. Kualitas Produk .....	8
2.3.1. Dimensi Kualitas Produk .....	9
2.4. Kualitas Pelayanan .....	10
2.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.5. Kepuasan Konsumen .....	11
2.6. Penjualan .....	12
2.7. Kerangka Pemikiran .....	13
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	14
3.3. Populasi dan Sampel .....	14
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	15
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	16
3.5.1. Variabel Penelitian .....	16
3.5.2. Skala Pengukuran Variabel .....	16
3.5.3. Definisi Operasional.....	17
3.6. Metode Analisa Data .....	18
3.6.1. Uji Validitas.....	18
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	18
3.6.3. Uji Asumsi.....	19
3.6.4. Analisa Regresi Linier Berganda.....	20
3.6.5. Uji Hipotesis.....	21

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	22
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	24
4.3. Struktur Organisasi.....	25
4.4. Kebijakan Perusahaan.....	25
4.5. Data Responden.....	28
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.7. Hasil Jawaban Responden.....	32
4.8. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.9. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	43
4.10. Pembahasan.....	48

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran.....	52

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>
-----------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Data Penjualan Karet .....	2
Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert .....	17
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	17
Tabel 4.1. Daftar Nama Pelanggan Karet PTPN III.....	28
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	29
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	32
Tabel 4.6. Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	33
Tabel 4.7. Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.8. Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4.9. Frekuensi Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	39
Tabel 4.10. Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.11. Uji Heterokedastisitas.....	42
Tabel 4.12. Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.13. Uji F.....	43
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 4.15. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.16. Uji t.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1. Trend Penjualan Karet .....	2
Gambar 2.1. Diagram Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 3.1. Bentuk Pengukuran Skala Likert .....	15
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Direksi PTPN III.....	25



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuisioner Penelitian
2. Tabel Nilai Tabulasi Kualitas Produk
3. Tabel Nilai Tabulasi Kualitas Pelayanan
4. Tabel Nilai Tabulasi Kepuasan Pelanggan
5. Tabel Nilai Tabulasi Keputusan Pembelian
6. Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Uji Asumsi Klasik
8. Hasil Pengujian Hipotesis



# LAMPIRAN



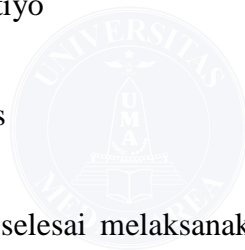
Oktober 2015

Nomor : 3.03/X/ /2015  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Melaksanakan Penelitian

Yth. Direktur Akademik  
Program Pascasarjana – UMA  
Di Medan

Berdasarkan surat Direktur Akademik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Nomor: 309/Wadir-Ak/PPs-UMA/2014 perihal pengambilan data, bersama ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Bagus Agung Susetiyo  
NPM : 131802032  
Program Studi : Magister Agribisnis



Mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan pengambilan data di instansi yang kami pimpin untuk keperluan penelitian dan penulisan tesis pada Program Studi Magister Agribisnis Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Kepala Bagian Komersil

Ahmad Diponegoro