

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN,
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP CITRA PRODUK
SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR
SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA**

Diajukan Untuk Mengikuti Sidang Tesis
Pada Program Magister Manajemen



Oleh :

DISKY AJI SAPUTRA

NPM. 2022502005

UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PROGRAM MAGISTER

PALEMBANG

2025



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN, PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP CITRA PRODUK SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA
DISTRIBUTOR SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA**

Nama Mahasiswa : Disky Aji Saputra
NPM : 2022502005
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 17 / Februari / 2025

**Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,**

**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN.0007077501**

Anggota Komisi Penguji I,

**Dr.Hj. Luis Marnisah.,MM
NIDN. 005096301**

Palembang, / / 2024

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



**Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701**

Anggota Komisi Penguji II,

**Dr. Tien Yustini., M.Si
NIDN. 0228047001**

Palembang, / / 2024

**Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,**

**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501**



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS


Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Komunikasi Pemasaran,
Pelayanan dan Harga Terhadap Citra Produk Semen
Conch Studi Kasus Pada Distributor Semen Conch PT.
Radja Dagang Indonesia
Nama Mahasiswa : Disky Aji Saputra
NPM : 2022502005
Program Studi : Magister Manajemen


Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Komisi Penguji Sidang Tesis,


Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN. 2011010605

Anggota Komisi Penguji I

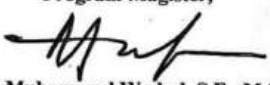

Dr. H. Luis Marnisah, MM
NIDN. 005096301

Anggota Komisi Penguji II


Dr. Tien Yustini, M.Si
NIDN. 0228047001

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN. 0007077501

FAKULTAS EKONOMI
Dekan Fakultas Ekonomi,


Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701



FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
CITRA PRODUK SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR
SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA

Nama Mahasiswa : Disky Aji Saputra
NPM : 2022502005
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 12 Februari 2025

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si NIDN. 2011010605 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr.Hj. Luis Marnisah.,MM NIDN. 005096301 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Tien Yustini.,M.Si NIDN. 0228047001 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi, Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister, Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

ABSTRAK

Studi Kasus pada semen conch PT. Raja Perdagangan Indonesia mencoba untuk mengkaji terkait bagaimana kualitas produk, komunikasi pemasaran, pelayanan, dan harga dapat mempengaruhi citra produk Conch Cement. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan alat kuantitatif. 84 responden yang merupakan klien Semen Conch PT. Raja Dagang Indonesia diberikan kuesioner yang harus diisi guna mengumpulkan data. Purposive sampling dikombinasikan dengan metode non-probability sampling digunakan untuk melakukan prosedur pengambilan sampel. Dengan menggunakan software SPSS versi 26, dilakukan analisis regresi berganda terhadap data. Berdasarkan hasil penelitian, Citra produk PT. Raja Dagang Indonesia berefek secara signifikan SERTA menguntungkan oleh faktor-faktor kualitas produk, komunikasi pemasaran, pelayanan, dan harga, baik secara sendiri (sebagian) maupun secara bersama (simultan).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Komunikasi Pemasaran, Pelayanan, Harga, Citra

Produk

ABSTRACT

In the Case Study of Conch Cement PT. King of Indonesian Trade, this study attempts to examine how product quality, marketing communication, service, and price affect Conch Cement's product image. Conch Cement Products in the Case Study of Conch Cement PT Radja Dagang Indonesia This study takes a descriptive approach while utilising quantitative tools. 84 respondents who were clients of Semen Conch PT. King of Indonesian Trade were given a questionnaire to complete in order to gather data.. Purposive sampling combined with a non-probability sampling method was used to conduct the sampling procedure. With the use of SPSS version 26 software, On the data, multiple regression analysis was done. According to the study's findings, PT. King of Indonesian Trade's product image is significantly and favourably impacted by the factors of product quality, marketing communication, service, and price, both separately (partially) and jointly (simultaneously).

Keyword: *Product Quality, Marketing Communication, Service, Price, Product Image*

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama Lengkap : Disky Aji Saputra

NPM : 2022502005

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN,
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP CITRA PRODUK
SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR
SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di perguruan tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian, saya selalu disebutkan sumber kutipan yang bersangkutan. Jika saya melakukan plagiarisme dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Univeritas Indo Global Mandiri Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangani secara sadar dan sebenarnya, untuk dapat dignakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Januari 2025

Yang Menyatakan,



Disky Aji Saputra

2022502005

**DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LICENSI
TESIS TERBATAS KEPADA PROGRA MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS IGM**

Dengan ini, saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa tesis yang berjudul;

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN,
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP CITRA PRODUK
SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR
SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA**

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada program studi manajemen program magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang, untuk menyimpan pada perpustakaan, menggandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2025

Yang Menyatakan,



Disky Aji Saputra

2022502005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KOMUNIKASI PEMASARAN, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP CITRA PRODUK SEMEN CONCH STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR SEMEN CONCH PT. RADJA DAGANG INDONESIA”**. Tesis ini ditulis dalam rangka melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri, Palembang.

Pada proses penulisan tesis ini, penulis memperoleh banyak nasihat dan bantuan dari berbagai sumber selama proses penulisan. Sehingga, penulis akan mengutarakan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT yang melimpahkan segala nikmatnya sehingga proses penulisan tesis ini mampu berjalan dengan baik, sehingga penulis tidak henti-hentinya mengucapkan syukur.
2. Nabi Muhammad SAW, yang menginspirasi penulis untuk terus berusaha untuk menjadi manusia yang lebih baik dengan memberikan teladan bagi seluruh umatnya.
3. Bapak **Dr. Marzuki Alie, M.M** selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
4. Bapak **Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

5. Bapak **Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,CDM.,CMarcom** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
6. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Tesis **Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,CDM.,CMarcom** yang telah membantu dan membimbing hingga Tesis penelitian ini selesai dengan baik.
7. Kepada Pembimbing Akademik Ibu **Dr. Tien Yustini, S.E., M.Si.**
8. Para dosen dan staff pengajar Universitas Indo Global Mandiri Palembang yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan turut membantu dalam proses pembuatan tesis ini sampai akhir.
9. Terima kasih kepada Istriku **“Dessy Carolina S.H, M.H”** dan Anakku **“Michelle Medison Disky”**
10. Terima kasih kepada bapak, ibu dan adik-adik ku di Prabumulih
11. Terimakasih kepada rekan-rekan seperjuangan saya di Magister Manajemen yaitu : Alia, Amrina, Danu, Diana, Mom Evy, Donny, Fitriana, Fitriani, Hasnul, Margaretha, Miranda, Nanda, Rita, Samuel, Wawan, Yoshilda, Resi, Elbert, Graendy, Firdha dan Moniche.

Karena keterbatasan keprofesiannya, Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak lengkap. Semoga Allah SWT meridhoi segala amal baik kalian semua.. Penulis berharap agar para pembaca dapat menganggap tesis ini informatif..

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SIDANG TESIS	ii
PENDAFTARAN SIDANG TESIS	iii
PERSETUJUAN SETELAH SIDANG TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME	vii
DEKLARASI HAK CIPTA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16

2.2 Penelitian Sebelumnya	36
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Definisi Operasional Variabel	46
3.6 Rancangan Analisis Data	50
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis	53
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2 Karakteristik Responden	57
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.3.1 Uji Validitas.....	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.4 Uji Asumsi Klasik	70
4.4.1 Uji Normalitas	70
4.4.2 Uji Multikolinearitas	71
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	72
4.4.4 Uji Linear	73

4.5 Uji Hipotesis.....	74
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.5.2 Uji t (Parsial)	76
4.5.3 Uji F (Simultan)	77
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
4.6 Pembahasan.....	80
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Citra Produk	80
4.6.2 Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Citra Produk	81
4.6.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Citra Produk	83
4.6.4 Pengaruh Harga terhadap Citra Produk	85
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88
5.3 Implikasi Manajerial	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing Usaha Semen Conch PT. Radja Dagang Indonesia	9
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	36
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Mana Anda Mengetahui Semen Conch	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Komunikasi Pemasaran	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelayanan	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Citra Produk	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Pemasaran	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Citra Produk	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	71

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas	73
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.21 Hasil Uji t (Parsial)	76
Tabel 4.22 Hasil Uji F (Simultan)	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
-------------------------------------	----