

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul: **PENGARUH KUALITAS KERELASIAN (*RELATIONSHIP QUALITY*) TERHADAP LOYALITAS APRESIATOR PADA TEATER MUSIKAL ANKA ADIKA PRODUCTION.**

Tesis ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan program S-2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis berharap semoga kelak di kemudian hari tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis mendapat banyak bantuan, dorongan, bimbingan, dan arahan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk, kemudahan, berkah, dan rahmat-Nya bagi penulis hingga dapat menyelesaikan tesis ini. Serta ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, MM., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Telkom.
3. Bapak Dadan Rahadian, St., MM., selaku Ka Prodi S2 Magister Manajemen
4. Ibu Dr. Dewi K Soedarsono, MSi., selaku pembimbing di Universitas Telkom yang dengan penuh perhatian dan kesabaran meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta sarannya yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Ade Irma Susanti, MM., Ph.D. dan bapak Dadan Rahadian, St., MM., sebagai penguji sidang proposal tesis. Terima kasih atas arahan, masukan dan bimbingannya dalam proses penulisan tesis ini
6. Bapak Dr. Palti MT. Sitorus, MM., dan Prof. Dr. Hiro Tugiman, QIA., CRMP., sebagai penguji sidang tesis. Terima kasih atas arahan, masukan dan bimbingannya dalam proses penulisan tesis ini

7. Bapak Tatang Kusmayadi selaku bagian dari manajemen Teater Musikal Anka Adika Production (AAP) atas kelancaran bimbingan, arahan, serta sarannya yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Keluarga tercinta, Papa & Mama, A Ricky, nenk Rika, aa Chio, Adrian, Upi dan ade Diva serta Ayu istriku tercinta yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayangnya, mendorong dan mendo'akan.
9. Para Staf PA MM Universitas Telkom yang selalu sesantiasa mengingatkan mengenai progres penyusunan tesis ini.
10. Para sahabat dan teman-teman-ku dulu saat masih di IM Telkom yang selalu senantiasa membantu dalam penyusunan tesis dan memberikan dorongan semangat yang tidak kenal henti serta *Sharing* kepada penulis.
11. Teman-teman dari Trigie, Yurikustik dan Quartokustik yang selalu memberikan kesibukan positif kepada penulis.
12. Para guru-guru sekolah seBandung raya yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian.
13. Serta seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan tesis ini.

Bandung, 30 Oktober 2014

Reddy Ahmad N R
2201080005

2.4	Ruang Lingkup Penelitian	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Variabel Operasional	34
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi	36
3.3.2	Sampel	37
3.4	Pengumpulan Data	37
3.4.1	Jenis Data dan Sumber Data	37
3.4.2	Pengumpulan Data	37
3.4.3	Instrument Penelitian	38
3.5	Analisis Alat Ukur Berskala Pengukuran	39
3.5.1	Uji Validitas	39
3.5.2	Uji Reliabilitas	39
3.6	Teknik Analisis data	40
3.6.1	Analisis Deskriptif	40
3.6.2	Analisis Korelasi	41
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	42
3.6.4	Pengujian Hipotesis	42
3.6.4.1	Uji F (Uji Simultan)	42
3.6.4.2	Uji t	43
3.6.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden	45
4.2	Analisis Uji Alat Ukur Berskala Pengukuran	48
4.2.1	Hasil Uji Validitas	48
4.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.3	Analisis Deskriptif	51
4.3.1	Tanggapan Responden Pada Kepercayaan (X_1) Terhadap Anka Adika Production (AAP)	51
4.3.2	Skor Total Tanggapan Responden pada Kepercayaan Terhadap Anka Adika Production (AAP)	53
4.3.3	Tanggapan Responden Pada Kepuasan (X_2) Terhadap Anka Adika Production (AAP)	54
4.3.4	Skor Total Tanggapan Responden Pada Kepuasan Terhadap Anka Adika Production (AAP)	55
4.3.5	Tanggapan Responden Pada Komitmen (X_3) Terhadap Anka Adika Production (AAP)	56
4.3.6	Skor Total Tanggapan Responden Pada Komitmen Terhadap Anka Adika Production (AAP)	57
4.3.7	Skor Total Tanggapan Responden Pada Seluruh Variabel <i>Relationship Quality</i> Terhadap Anka Adika Production (AAP) .	58
4.3.8	Tanggapan Responden Pada Loyalitas (Y) Terhadap Anka Adika Production (AAP)	58
4.3.9	Skor Total Tanggapan Responden Pada Loyalitas Terhadap Anka Adika Production (AAP)	60
4.4	Analisis Korelasi	61

4.5	Analisis Regresi Berganda	62
4.6	Pengujian Hipotesis	63
4.6.1	Uji F (Uji Simultan)	63
4.6.2	Uji t	64
4.6.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.7	Pembahasan	66
4.7.1	Analisis Pembahasan	66
4.7.2	Implikasi	67
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	70
5.2.1	Saran Praktis	70
5.2.2	Saran Teoritis	71
 DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

		Hal.
Gambar	1.1 Struktur Organisasi Anka Adika Production (AAP)	2
Gambar	2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar	2.2 Hubungan Antar Variabel	30

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1	Data Perkembangan Apresiator Sekolah SeBandung Raya ... 6
Tabel 2.1	Matriks Penelitian 23
2.2	Matriks Hubungan Antar Variabel 30
Tabel 3.1	Variabel Operasional 35
3.2	Rata-rata Populasi 36
3.3	Bobot Jawaban Pilihan Item 38
3.4	Skala Penilaian Kriteria Relationship Quality Dan Loyalitas .. 41
3.5	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi 42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 45
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status pekerjaan 46
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan 46
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan 47
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Guru Bidang Studi ... 47
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menonton . 48
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Menonton Pagelaran Teater Musikal Selain Anka Adika Production (AAP) 48
4.9	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Apresiator 49
4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Apresiator 49
4.11	Uji Validitas Variabel Komitmen Apresiator 50
4.12	Uji Validitas Variabel Loyalitas Apresiator 50
4.13	Uji Reliabilitas 51
4.14	Menepati Janji-Janjinya 51
4.15	Informasi Yang Benar 52
4.16	Memberikan Perhatian Yang Terbaik 52
4.17	Selalu Toleran/Bijaksana 53
4.18	Skor Total Tanggapan Responden pada Kepercayaan Terhadap Anka Adika Production (AAP) 53
4.19	Kinerja Layanan Manajemen dan Team Work 54
4.20	Fasilitas Pendukung 54
4.21	Kemudahan Informasi 55
4.22	Skor Total Tanggapan Responden Pada Kepuasan Terhadap Anka Adika Production (AAP) 55
4.23	Walau Pernah Mengecewakan 56
4.24	Memiliki Perasaan Yang Kuat 56
4.25	Siap Untuk Berupaya Semaksimal Mungkin 57
4.26	Skor Total Tanggapan Responden Pada Komitmen Terhadap Anka Adika Production (AAP) 57

4.27	Skor Total Tanggapan Responden Pada seluruh Variabel <i>Relationship Quality</i> Terhadap Anka Adika Production (AAP)	58
4.28	Melakukan Transaksi Secara Terus Menerus Di Masa Yang Akan Datang	59
4.29	Akan Mengatakan Hal-Hal Positif Pada Setiap Orang	59
4.30	Akan Merekomendasikan	60
4.31	Skor Total Tanggapan Responden Pada Loyalitas Terhadap Anka Adika Production (AAP)	60
4.32	Analisis Korelasi X1, X2, X3 dan Y	61
4.33	Hasil Korelasi	62
4.34	Output Regresi Coefficients	63
4.35	Output Uji F	64
4.36	Output Uji t	64
4.37	Output Koefisein Determinasi	65