



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
INTERNET SATELIT MANGOESKY PT. TELKOMSAT**

TESIS

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**NUR SUGIANTO
55117320009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
INTERNET SATELIT MANGOESKY PT. TELKOMSAT**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

NUR SUGIANTO
55117320009

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Internet Satelit Mangoesky PT. Telkomsat

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nur Sugianto

NIM : 55117320009

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2020

Mengesahkan
Pembimbing,



(Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D.)



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Nur Sugianto
NIM : 55117320009
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN INTERNET SATELIT MANGOESKY PT. TELKOMSAT”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 19/08/2020, didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

Jakarta, 19 Agustus 2020
Administrator Turnitin

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Internet Satelit Mangoesky PT. Telkomsat

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nur Sugianto

NIM : 55117320009

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2020



(Nur Sugianto, S.Ikom.)

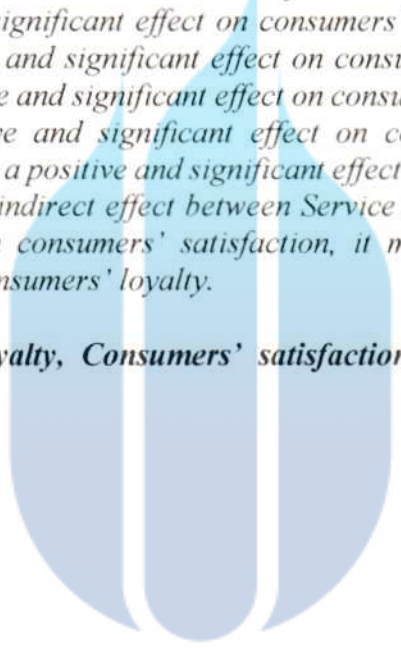


U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This study is aimed to analyze the effect of service quality and after sales service towards consumers' satisfaction and its implication on consumers' loyalty of mangoesky satellite internet PT. Telkomsat. The type of research used in this study is causal research. The population of this study is all permanent consumers of mangoesky satellite internet service PT. Telkomsat, which is 4.108 subscribers. The determination of sample number was conducted by using slovin formula with the result that obtained 100 respondents. The analysis method used is the regression analysis test through SPSS version 25. The results of this study show that (1) Service quality has a positive and significant effect on consumers' satisfaction, (2) After sales service has a positive and significant effect on consumers' satisfaction, (3) Service quality has a positive and significant effect on consumers' loyalty, (4) After sales service has a positive and significant effect on consumers' loyalty, (5) Consumers' satisfaction has a positive and significant effect on consumers' loyalty, and (6) There is a positive indirect effect between Service quality and after sales service for loyalty through consumers' satisfaction, it means that consumers' satisfaction can increase consumers' loyalty.

Keywords: *Consumers' loyalty, Consumers' satisfaction, After sales service, Service quality*



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya pada loyalitas pelanggan internet satelit mangoesky PT. Telkomsat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen tetap layanan internet satelit mangoesky PT. Telkomsat, yang memiliki 4.108 pelanggan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji analisis regresi melalui SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Layanan purna jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen, (4) Layanan purna jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen, (5) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan (6) Terdapat pengaruh tidak langsung yang positif antara Kualitas pelayanan dan layanan purna jual terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen, artinya kepuasan konsumen dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan, Layanan purna jual, Kualitas pelayanan

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta segala Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Internet Satelit Mangoesky PT. Telkomsat (Studi kasus pada 100 Puskesmas di wilayah se-provinsi Aceh, untuk program e-Puskesmas online)”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Bekasi. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
- 2) Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 3) Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya.
- 4) Prof. Dr. Masyhudzulhak Djamil Mz, SE., MM. selaku Direktur Operasional Universitas Mercu Buana Kampus Jatisampurna.
- 5) Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE, MM, CHRA selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Jatisampurna.
- 6) Seluruh dosen dan staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

- 7) Bapak Hari Usmayadi selaku VP Commerce Segment 2 dan Manajemen PT. Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat) yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan tesis ini.
- 8) Teman-teman dari Divisi Consumer Broadband MangoeSky PT. Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat) yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan tesis ini.
- 9) Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
- 10) Kedua orang tua, Istri dan anak-anak yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan dunia Sertifikasi di Indonesia.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Perumusan Masalah	11
1.2.3. Batasan Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Penelitian	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian	13

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teoritis	14
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk	14



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

2.1.2.	Perspektif terhadap Kualitas Produk.....	15
2.1.3.	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	17
2.1.4.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.	Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.6.	Pengertian Internet.....	22
2.1.7.	Pengertian Layanan Purna Jual (<i>After Sales Service</i>).....	23
2.1.8.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.1.9.	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.10.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.	Hipotesis	35

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	36
3.2.	Variabel Penelitian.....	36
3.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1.	Wawancara.....	44
3.5.2.	Angket.....	44
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	89
3.5.4.	Studi Dokumentasi.....	45
3.6.	Populasi dan Sampel.....	45
3.6.1.	Populasi.....	45
3.6.2.	Sampel.....	45
3.7.	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1.	Uji Validitas	46
3.7.2.	Uji Reliabilitas	46
3.7.3.	Analisis Deskriptif	47
3.7.4.	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

3.7.6. Uji F (Uji Simultan).....	50
3.7.7. Uji T.....	51
3.7.8. Uji Regresi.....	52
3.7.9. Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
3.8. Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	55

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	56
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	58
4.1.3. Sumber Daya.....	80
4.2. Hasil Penelitian.....	83
4.2.1. Identitas Responden.....	83
4.2.2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	85
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel.....	92
4.2.4. Pengujian Asumsi Klasik.....	94
4.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
4.2.6. Pengujian Analisis Jalur.....	105
4.2.7. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	108
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.3.1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	113
4.3.2. Layanan Purna Jual Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
4.3.3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	115
4.3.4. Layanan Purna Jual Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	116
4.3.5. Kepuasan Pelanggan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	117
4.3.6. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan dan	



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	118
---	-----

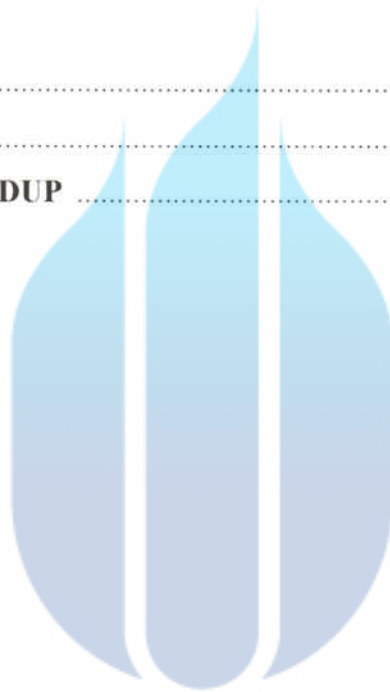
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	127
-----------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	183
-----------------------------------	-----



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	21
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2. Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	47
Tabel 3.3. Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis	55
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual.....	88
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	91
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	92
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	93
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Layanan Purna Jual	93
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	96
Tabel 4.12. Hasil Uji T.....	98
Tabel 4.13. Hasil Uji F.....	98
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	99
Tabel 4.15. Hasil Uji T.....	99
Tabel 4.16. Hasil Uji F.....	100
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	100
Tabel 4.18. Hasil Uji T.....	101
Tabel 4.19. Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	102
Tabel 4.21. Hasil Uji T.....	102
Tabel 4.22. Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.23. Hasil Uji Koefisien Determinasi	103



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Tabel 4.24. Hasil Uji T.....	104
Tabel 4.25. Hasil Uji F.....	104
Tabel 4.26. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	105
Tabel 4.27. Rekapitulasi Pengaruh Antar Variabel	105
Tabel 4.28. Persamaan Regresi Model 1	106
Tabel 4.29. Persamaan Regresi Model 2	107
Tabel 4.30. Pedoman Untuk Menginterpretasikan Koefisien Korelasi (r)	108
Tabel 4.31. Matriks Korelasi Dimensi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	109
Tabel 4.32. Matriks Korelasi Dimensi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	111



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Sasaran KPI 2014-2019	5
Gambar 1.2. Realisasi Proyek Palapa Ring 2017	6
Gambar 1.3. Pengguna Internet di Indonesia 1998-2018	8
Gambar 1.4. Data Pelanggan MangoeSky Januari-Desember 2018	9
Gambar 1.5. Data Hasil Pra Survey (2019)	10
Gambar 2.1. Gambar Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1. Sejarah Perusahaan	56
Gambar 4.2. Holding Metra	57
Gambar 4.3. Peta Sebaran Base & Teknisi Metra	81
Gambar 4.4. <i>Monitoring System</i> Metra	82
Gambar 4.5. <i>Call Center</i> Metra	83
Gambar 4.6. Karakteristik Responden	85
Gambar 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.8. Persamaan Model 1	106
Gambar 4.9. Persamaan Model 2	107
Gambar 4.10. Pengaruh Total Antar Variabel	108

U N I V E R S I T A S

M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian.....	127
Lampiran 2. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	135
Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Layanan Purna Jual.....	137
Lampiran 4. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	139
Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan.....	140
Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	142
Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Layanan Purna Jual.....	144
Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	146
Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....	148
Lampiran 10. Analisis Deskriptif Statistik.....	150
Lampiran 11. Hasil Uji Similarity Jurnal.....	153

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A