



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN *PEOPLE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT VISIONET INTERNASIONAL**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERSEPSI HARGA,
DAN PEOPLE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT VISIONET INTERNASIONAL**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh
PERNANDO SILAEN
NIM : 55112110213

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan
People terhadap Kepuasan Pelanggan pada
PT Visionet Internasional

Bentuk Proposal : Riset Bisnis

Nama : Pernando Silaen

Nim : 55112110213

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Pembimbing

Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan People terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Visionet Internasional**

Bentuk Proposal : Riset Bisnis

Nama : Pernando Silaen

Nim : 55112110213

Program : Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana

Tanggal : **30 OktOBER 2014.**

Merupakan hasil studi hasil pustaka, penelitian lapangan, dan 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 di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Oktober 2014



Pernando Silaen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan kasih-NYA, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, People terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. Visionet Internasional**" dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua telah pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada :

1. Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM selaku dosen pembimbing dan juga Ibu Bib yang juga telah begitu banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Priyono, SE, MM selaku ketua sidang dalam ujian tesis ini.
3. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu serta memberikan masukan kepada penulis.
4. Ibu yang *super power* atas Doa yang diberikan selama ini, serta pesan-pesan yang tidak pernah terlupakan.
5. Keluarga dari EB. Simarmata, M Nababan, Pdt. Upa Silaen, R pardosi, S Silaen.
6. Pimpinan Staff PT. Visionet Internasional dan juga teman-teman, Terimakasih atas supportnya.
7. Rekan-rekan sekelas yang solid Semester I & II Kelas Sabtu.

8. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih sebesar-besarnya.

Penulis menyadari baik dalam penyajian serta penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak dalam perbaikan tesis ini. Terakhir penulis berharap agar tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Oktober 2014
Penulis

Pernando Silaen



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan perumusan masalah	5
1.3. Maksud dan tujuan penelitian	6
1.4. Manfaat dan kegunaan penelitian	7

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah perusahaan.....	8
2.2. Lingkup dan bidang usaha	8
2.3. Sumber Daya.....	10
2.4. Tantangan bisnis.....	12
2.5. Proses/kegiatan fungsi bisnis	13

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN

HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori	15
3.2. Penelitian Terdahulu	50
3.3. Rerangka Pemikiran	52
3.4. Hipotesis.....	53

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis disain penelitian.....	55
-----------------------------------	----

4.2.	Ruang lingkup	55
4.3.	Lokasi penelitian	55
4.4.	Pendekatan penelitian.....	56
4.5.	Variabel penelitian	56
4.6.	Populasi dan sampel penelitian	58
4.7.	Jenis dan sumber data.....	60
4.8.	Teknik pengumpulan data.....	60
4.9.	Metode Analisis data.....	61
4.10.	Analisis dan Korelasi Dimensi.....	67

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Hasil penelitian	68
5.2.	Hasil analisa Data.....	68
5.3.	Uji Asumsi Klasik	71
5.4.	Uji Heteroskedastisitas.....	76
5.5.	Uji Hipotesis	77
5.6.	Pengujian Korelasi Antar Dimensi.....	82
5.7.	Pembahasan Hasil Penelitian	84

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.	Kesimpulan	86
6.2.	Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA **89**

LAMPIRAN **92**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP **102**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah <i>Incoming Call Case</i>	4
Tabel 2.1. <i>Details customer</i> dari PT. Visionet Internasional	9
Tabel 3.1. Dimensi Kualitas layanan	21
Tabel 3.2. Istilah Harga.....	31
Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu	50
Tabel 4.1. Operasional Variabel.....	56
Tabel 4.2 Matriks Korelasi antar Dimensi.	67
Tabel 5.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	68
Tabel 5.2. Uji Validitas pertanyaan Kualitas Layanan.	69
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Persepsi Harga.	69
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel <i>People</i>	70
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov.	72
Tabel 5.8. Hasil Uji Multikolonieritas ..	75
Tabel 5.9. Perhitungan Koefisien Regresi Berganda ..	77
Tabel 5.10. Uji Statistik F ..	78
Tabel 5.11. Uji Statistik T ..	79
Tabel 5.12. Korelasi nilai R dan R Square ..	81
Tabel 5.13. Interpretasi Koefisien Korelasi ..	81
Tabel 5.14. Matriks Korelasi antar Dimensi ..	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data <i>profit</i> PT. Visionet Internasional	3
Gambar 1.2. Data <i>Achievement Case</i> dalam tiga bulan terakhir.....	4

Gambar 2.1 Data <i>Customer</i> PT. Visionet Internasional.....	10
Gambar 2.2. Kantor Perwakilan PT. Visionet Internasional.....	12
Gambar 2.3. Proses Bisnis	13
Gambar 3.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 3.2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 3.3. Pengaruh People Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Gambar 3.4. Model Penelitian.....	52
Gambar 5.1. Diagram Histogram Data Penelitian.....	73
Gambar 5.2 Diagram P-Plot Data Penelitian	74
Gambar 5.3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	76

