



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUA SAN PENGGUNA ATM

Studi kasus Layanan VSAT pada Telkom Metra Divisi Metrasat

Jakarta)

TESIS

WIDY SULISTIANTO

NIM 55113120205

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016**



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA ATM

(Studi kasus Layanan VSAT pada Telkom Metra Divisi Metrasat
Jakarta)

TESIS

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

WIDY SULISTIANTO
NIM 55113120205

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, terhadap Kepuasan Pengguna ATM (Studi Kasus Layanan VSAT pada Telkom Metra Divisi Metrasat Jakarta).

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Widy Sulistianto

NIM : 55113120205

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

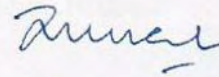
Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II



(Dr. Enda Marina, M.Sc.)



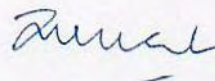
(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, terhadap Kepuasan Pengguna ATM (Studi kasus Layanan VSAT pada Telkom Metra Divisi Metrasat Jakarta).

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Widy Sulistianto

NIM : 55113120205

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

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 lainnya. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2016



Widy Sulistianto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna ATM Berbasis VSAT provinsi DKI Jakarta pada PT Multimedia Nusantara (Telkom Metra Divisi Metrasat).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelas Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih khususnya kepada:

1. Dr. Enda Marina, M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan semua nasihat, semangat dan ilmunya.
2. Dr. Ir. Augustina Kurniasih, M.E., selaku Pembimbing II dan Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah membimbing , mengarahkan dan memotivasi penulis.
3. Dr. Adi Nurmahdi M.B.A., M.C.I.M. selaku penguji pada seminar proposal dan sidang tesis yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis.
4. Dr. Ahmad Badawy Saluy, M.M. selaku ketua sidang pada sidang tesis yang memberi semangat serta motivasi kepada penulis.
5. Staf administrasi serta rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Mercubuana yang telah memberikan dorongan semangat bagi penulis.
6. Keluarga besar ayahanda tercinta Bapak Sayidi, keluarga penulis di D.I. Yogyakarta, yang selalu memberikan dorongan moril dan materiil.
7. Beserta semua pihak baik langsung maupun tidak langsung ikut memberikan bantuan kepada penulis. Semoga Tuhan YME membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin

Jakarta, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	12
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2. Perumusan Masalah.....	13
1.2.3. Batasan Masalah.....	13
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1. Maksud Penelitian.....	14
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	14
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	14
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN (INDUSTRI)	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	17
2.2. Lingkup Bidang Usaha	19
2.3. Sumber Daya	21
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	22
2.5. Proses Bisnis Perusahaan (Industri)	28

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1.	Konsep <i>Market Driven Strategy</i>	31
3.2.	Kualitas Produk.....	33
3.3.	Kualitas Layanan.....	38
3.4.	Citra Merek.....	39
3.5.	Kepuasan Pengguna	40
3.6.	Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna.....	43
3.7.	Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	43
3.8.	Hubungan antara Citra Merek terhadap Kepuasan Pengguna	44
3.9.	Penelitian Terdahulu.....	45
3.10.	Kerangka Pemikiran	50
3.11.	Hipotesis.....	51

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1.	Jenis Desain Penelitian.....	52
4.2.	Variabel Penelitian	53
4.3.	Definisi Operasional Variabel	55
4.4.	Jenis dan Sumber Data.....	56
4.5.	Teknik Pengumpulan Data	57
4.6.	Populasi dan Sampel.....	58
	4.6.1. Populasi Penelitian.....	58
	4.6.2. Sampel.....	59
4.7.	Uji Instrumen Penelitian.....	60
	4.7.1. Uji Validitas.....	60
	4.7.2. Uji Realibilitas.....	61
4.8.	Analisis Statistik Deskriptif	62
4.9.	Analisis Inferensial	62
	4.9.1. Uji Asumsi Klasik.....	64
	4.9.1.1. Uji Normalitas.....	64

4.9.1.2. Uji Multikolinearitas.....	65
4.9.1.3. Uji Heterokedastisitas.....	65
4.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.10. Pengujian Hipotesis.....	66
4.10.1. Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial).....	66
4.10.2. Uji Simultan (Uji-F).....	68
4.10.3. Uji Koefisien Determinasi R^2	68
4.10.4. Analisis Korelasi Dimensi.....	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Pengujian Instrumen.....	70
5.1.1. Uji Validitas.....	70
5.1.2. Uji Realibilitas.....	71
5.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	72
5.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	75
5.3.1. Kualitas Produk.....	77
5.3.2. Kualitas Layanan.....	77
5.3.3. Citra Merek.....	78
5.3.4. Kepuasan Pengguna.....	78
5.4. Hasil Penelitian.....	78
5.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	78
5.4.2. Uji Normalitas.....	79
5.4.3. Uji Multikolinearitas.....	80
5.4.4. Uji Heteroskedastisitas.....	80
5.4.5. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	82
5.4.6. Uji t (Parsial).....	83
5.4.7. Korelasi antar Dimensi.....	84
5.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan.....	89
6.2. Saran.....	90
6.2.1. Saran untuk Perusahaan.....	90

6.2.2. Saran untuk Penelitian Mendatang	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Pertumbuhan ATM Perbankan di Indonesia (Tahun 2012 - 2014)	2
Tabel 1.2. Tabel Pertumbuhan ATM di Area Jakarta (Tahun 2010-2014).....	3
Tabel 1.3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	4
Tabel 1.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Kategori Kualitas Produk VSAT	5
Tabel 1.5. Rekap Gangguan Layanan atau Keluhan VSAT Tahun 2014 di Jakarta	6
Tabel 1.6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Kategori Kualitas Layanan	7
Tabel 1.7. <i>Key Driver</i> Bisnis Satelit Indonesia.....	10
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4.1. Variabel Operasional	55
Tabel 4.2. Rekap <i>Link</i> VSAT Metrasat di Jakarta.....	58
Tabel 4.3. Matrik Korelasi Dimensi.....	69
Tabel 4.4. Interpretasi Nilai Korelasi Dimensi.....	69
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 5.2. Hasil Uji Realibilitas.....	71
Tabel 5.3. Karakteristik Responden.....	72
Tabel 5.4. Statistik Deskriptif Responden.....	76
Tabel 5.5. Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 5.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Regresi linier berganda, Uji F, dan Uji t	82
Tabel 5.7. Korelasi antar Dimensi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Persebaran Mesin ATM Perbankan di Indonesia.....	3
Gambar 1.2.	Grafik Pertumbuhan Layanan VSAT untuk ATM di Jakarta.....	5
Gambar 1.3.	Posisi Citra Merek Produk Metrasat Tahun 2014.....	9
Gambar 2.1.	Sejarah Pendirian Metra <i> Holding</i>	17
Gambar 2.2.	Logo Metrasat	18
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Metra <i> Holding</i>	21
Gambar 2.4.	Struktur Organisasi Metrasat	22
Gambar 2.5.	Penghargaan <i> Best Partner 2012 Category Network & Service Telkom Solution</i>	26
Gambar 2.6.	Penghargaan <i> Best Availability & Performance High Capacity Link Satellite</i>	27
Gambar 2.7.	Penghargaan <i> Telkom Enterprise Best of The Best Partner 2012</i>	27
Gambar 2.8.	Penghargaan Realisasi <i> Revenue Sinergi 2014 Telkom Group</i>	27
Gambar 2.9.	Proses Bisnis <i> Commercial</i> Metrasat.....	28
Gambar 2.10.	Proses Bisnis <i> Marketing</i> Metrasat	30
Gambar 3.1.	Lima <i> Level</i> Tingkatan Produk	35
Gambar 3.2.	Model Kerangka Pemikiran	51
Gambar 5.1.	Gambar Hasil Uji Normalitas	79
Gambar 5.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Pre-Test	100
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 2. Uji Validitas	105
Lampiran 3. Uji Realibilitas.....	109
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian	110
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	115
Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinieritas	115
Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
Lampiran 8. Hasil Uji R^2 , Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji t	116
Lampiran 9. Korelasi antar Dimensi	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA