



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN  
*RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* SERTA IMPLIKASINYA  
PADA *WORD OF MOUTH***

**TESIS**

**DENY YUSYULIAN**

**55113110202**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2016**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE*, DAN  
*RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* SERTA IMPLIKASINYA  
PADA *WORD OF MOUTH***

**TESIS**

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

**DENY YUSYULIAN**

**55113110202**

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

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Relationship Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* serta Implikasinya pada *Word Of Mouth*

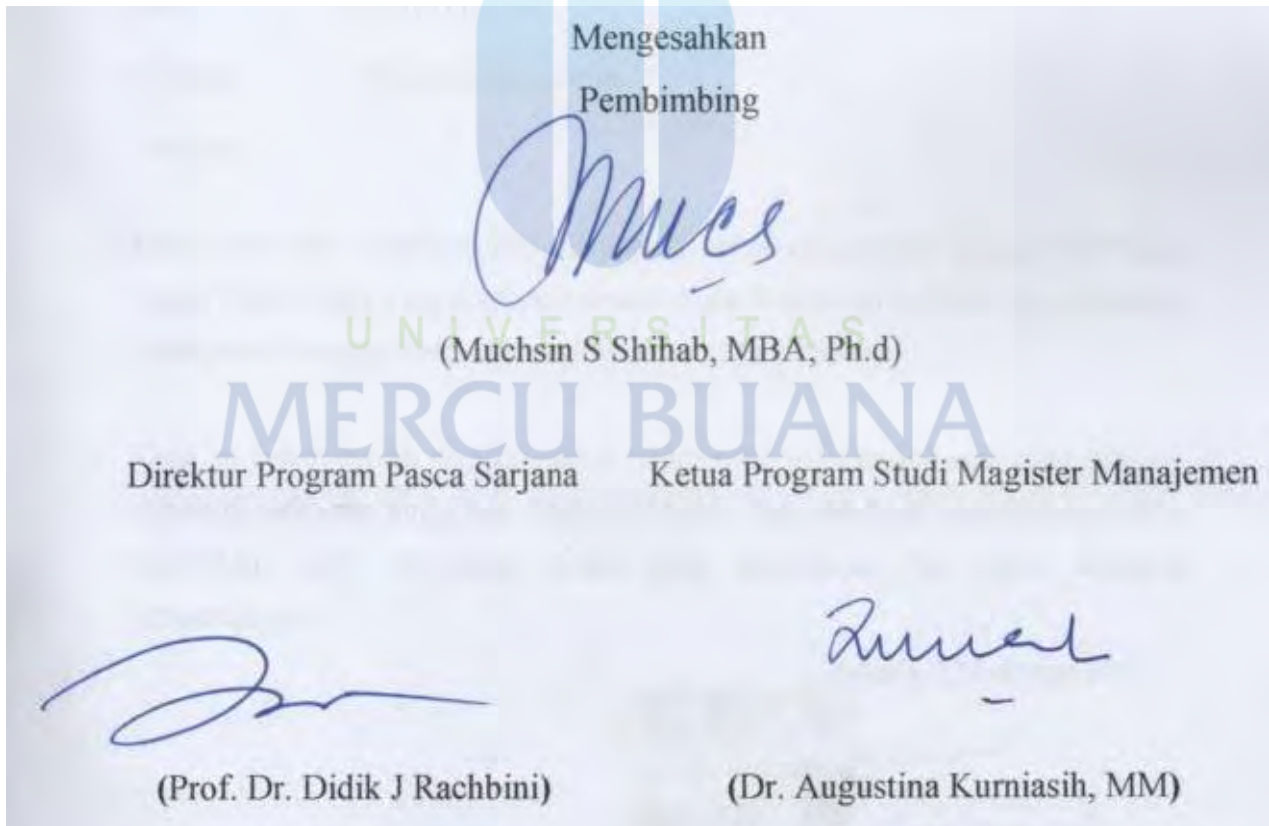
Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Deny Yusyulian

NIM : 55113110202

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Juni 2016



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan *Relationship Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* serta Implikasinya pada *Word Of Mouth*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Denny Yusyulian

NIM : 55113110202

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



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat dan pertolongan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sudah sepatutnya penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada: Bapak Muchsin S Shihab MBA, Ph.D Sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec. Ph.D selaku Penguji pada Seminar Proposal, Bapak Badawi selaku Penguji pada Ujian Tesis, Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan mutu pendidikan pada program pasca. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ketua Program Studi Ibu Dr. Augustina Kurniasih, MM, seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, juga segenap rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungannya yang berharga. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh anggota keluarga penulis yang dengan sabar dan setia mendukung penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Tiada gading yang tak retak, demikianlah tesis ini. Untuk itu penulis dengan tangan terbuka menerima semua saran dan kritik yang konstruktif. Kiranya hasil penulisan ini, sekecil apa pun kontribusinya, semoga dapat memberikan sumbangsih pada tataran ilmiah maupun tataran empiris.

Penulis

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II Deskripsi Perusahaan .....</b>	<b>10</b>
2.1. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan .....	10
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	12
2.3. Sumber Daya BPJS .....	15
2.4. Tantangan bagi BPJS .....	16
2.5. Proses Kerja BPJS .....	18
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>20</b>
3.1. <i>Word Of Mouth</i> .....	20
3.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	22

3.3. <i>Service Quality</i> .....	26
3.4. <i>Brand Image</i> .....	32
3.5. <i>Relationship Marketing</i> .....	37
3.6. Penelitian Terdahulu .....	41
3.7. Kerangka Pemikiran .....	47
3.8. Hipotesis .....	47
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 .Desain Penelitian .....	49
4.2.Variabel Penelitian .....	49
4.3. Jenis dan Sumber Data.....	52
4.4.Teknik Pengumpulan Data .....	53
4.5.Matrix Korelasi Antar Dimensi.....	53
4.6.Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
4.7.Metode Analisis Data .....	57
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	65
5.2 Hasil Uji Validitas .....	67
5.3 Hasil Uji Reabilitas .....	69
5.4 Analisis Deskriptif .....	70
5.5 Hasil Uji Normalitas .....	73
5.6 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	74
5.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	76
5.8 Hasil Uji Hipotesis Jalur .....	78
5.9 Korelasi Antar Variabel .....	87
5.10 Analisis Koefesien Korelasi Dimensi .....	91
5.11 Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
6.1 Kesimpulan .....	101
6.2 Saran .....	105

**DAFTAR PUSTAKA .....« « « « « « « « « « « « « « « « « « « 107**  
**LAMPIRAN.....« 112**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 146**





## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Database Kepesertaan dan Iuran.....	1
1.2 Tabel Perusahaan yang Menunggak Iuran.....	2
2.1 Tabel Perjalanan Historis BPJS Ketenagakerjaan.....	10
2.2 Tabel Manfaat Jaminan Kecelakaan Kerja.....	13
3.1 Tabel Dimensi dan Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	21
3.2 Tabel Dimensi dan Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
3.3 Tabel Dimensi dan Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	30
3.4 Tabel Dimensi dan Indikator <i>Brand Image</i> .....	36
3.5 Tabel Dimensi dan Indikator <i>Relationship Marketing</i> .....	40
3.6 Tabel Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	41
4.1 Tabel Operasional Variabel.....	50
4.2 Tabel Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	54
4.3 Tabel Rekapitulasi Data Kepesertaan BPJS .....	56
4.4 Tabel Kriteria Uji Validitas .....	57
4.5 Tabel Penilaian Uji Reabilitas .....	58
4.6 Tabel Matrix Pengaruh Antar Variabel.....	61
4.7 Tabel Pedoma Koefisien Korelasi.....	62

4.8 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	64
5.1 Tabel Karakteristik Responden.....	66
5.2 Tabel Hasil Uji Validitas .....	68
5.3 Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	69
5.4 Tabel Hasil Pengujian Multikolinieritas Jalur 1 .....	77
5.5 Tabel Hasil Pengujian Multikolinieritas Jalur 2 .....	77
5.6 Tabel Uji t Jalur Model 1.....	79
5.7 Tabel Hasil Uji t Jalur Model 2.....	81
5.8 Tabel Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	87
5.9 Tabel Korelasi Antar Variabel .....	88
5.10 Analisis Koefisien Korelasi Antar Dimensi.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Dimensi Citra Merk .....	36
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Jalur 1 .....	73
Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas Jalur 2.....	74
Gambar 5.3 Hasil Uji Heterokedastitas Model Jalur 1.....	75
Gambar 5.4 Hasil Uji Heterokedastitas Model Jalur 2.....	76
Gambar 5.5 Klausal Empiris Jalur 1 dan Jalur 2 .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	112
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	115
Lampiran 3 Hasil Kuesioner .....	115
Lampiran 4 Deskripsi Variabel .....	128
Lampiran 5 Hasil uji Validitas .....	129
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas .....	131
Lampiran 7 Hasil uji Normalitas .....	132
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	133
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	134
Lampiran 10 Hasil Uji Jalur 1 .....	134
Lampiran 11 Hasil Uji Jalur 2 .....	135
Lampiran 12 Korelasi Dimensi .....	136
Lampiran 13 Hasil Uji Breviate .....	139

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA