



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK

PRODUK INTERNET VSAT IP BROADBAND QUOTA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART

(Studi Kasus Layanan VSAT pada PT Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

TESIS

UNIVERSITAS
IMAM SUBEKHI S

MERCU BUANA

NIM 55117120149

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK
PRODUK INTERNET VSAT IP BROADBAND QUOTA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART**
(Studi Kasus Layanan VSAT pada PT Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

TESIS

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

**IMAM SUBEKHI
NIM 55117120149**

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

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Price, Quality of Service and Brand Image on Customer Satisfaction of Alfamart Customer in using VSAT IP Broadband Quota service of PT TelkomSAT. Number of respondents in this research is 248 respondents who work in Alfamart retail stores especially Jabodetabek area. The research method uses a questionnaire with SEM (Structural Equation Modelling) data analysis which is described in PLS (Partial Least Square) - SEM Application. The result of this research indicate that the Price variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Quality of Service variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Then the Brand Image variable also has a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords : Price, Quality of Service, Brand Image, Customer Satisfaction, Evaluation of PLS - SEM Model



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart dalam menggunakan layanan koneksi VSAT IP Broadband Quota PT Telkomsat. Penelitian ini dilakukan terhadap responden sebanyak 248 toko ritel Alfamart yang tersebar di area Jabodetabek. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan analisis data SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dijabarkan pada aplikasi Evaluasi Model PLS (*Partial Least Square*) - SEM . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel Citra Merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Evaluasi Model PLS - SEM



LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Imam Subekhi
NIM : 55117120149
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Marketing
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek Produk
Internet VSAT IP Broadband Quota Terhadap Kepuasan
Pelanggan Alfamart (Studi Kasus Layanan VSAT pada PT
Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

Jakarta, 16 Juni 2020

UNIVERSITAS
Pembimbing Utama

MERCU BUANA



Dr. Baruna Hadibrata, SE.,MM

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek Produk
Internet VSAT IP Broadband Quota Terhadap Kepuasan
Pelanggan Alfamart (Studi Kasus Layanan VSAT pada PT
Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

Nama : Imam Subekhi

NIM : 55117120149

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Marketing

Tanggal : 29 Juli 2020

Jakarta, 29 Juli 2020

Mengetahui,

UNIVERSITAS

Ketua Sidang :
MERCU BUANA

Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph. D

Penguji Ahli :

Dr. Mirza, MM

Pembimbing :

Dr. Baruna Hadibrata, MM

(.....)
.....
.....
.....

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek Produk
Internet VSAT IP Broadband Quota Terhadap Kepuasan
Pelanggan Alfamart (Studi Kasus Layanan VSAT pada PT
Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Imam Subekhi

NIM : 55117120149

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2020

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof., Dr. Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



Dudi Permiana, Ph.D

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Citra Merek Produk Internet VSAT IP
Broadband Quota Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart

(Studi Kasus Layanan VSAT pada PT Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)

Nama : Imam Subekhi

NIM : 55117120149

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Juli 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Karya ilmiah 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.

Jakarta, Agustus 2020



Imam Subekhi

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Imam Subekhi
NIM : 55117120149
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ Pengaruh harga, kualitas layanan, citra merek produk internet VSAT IP broadband quota terhadap kepuasan pelanggan Alfamart”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14 Mei 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, Agustus 2020

Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “Pengaruh Harga, Kualitas layanan, Citra merek Produk Internet VSAT IP Broadband Quota Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart (Studi Kasus Layanan VSAT pada PT Telkomsat Divisi Metrasat Jakarta)”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Menteng. 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) Dr. Baruna Hadibrata, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
- 2) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 3) Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
- 4) Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
- 5) Kedua orang tua dan Istri 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.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian.....	14
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	14
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian.....	14
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian.....	15
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	16

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori.....	18
2.1.1. Produk Internet VSAT IP Broadband Quota.....	18

2.1.2.	Harga	18
2.1.3.	Kualitas Layanan	21
2.1.4.	Citra Merek.....	23
2.1.5.	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.7.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.1.8.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2.	Penelitian Terdahulu	31
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4.	Hipotesis.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian.....	40
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.3.	Populasi dan Sampel	42
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5.	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1.	Uji Statistik Deskriptif.....	46
3.5.2.	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Deskripsi Perusahaan	53
4.1.1.	Sejarah Perusahaan	53
4.1.2.	Lingkup dan Bidang Usahan	55
4.1.3.	Sumber Daya	66
4.2.	Hasil Penelitian	68
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2.	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Produk Broadband Internet MangoeSky.....	4
Tabel 1.2 Pertumbuhan Pelanggan Alfamart (Tahun 2015 - 2018).....	5
Tabel 1.3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	6
Tabel 1.4 Rekap Gangguan Layanan VSAT IP Broadband Quota Tahun 2018	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Rekap Link VSAT IP Broadband Quota Pulau Jawa	43
Tabel 3.3 Rekap Sampel Penelitian Alfamart Area Jabodetabek	45
Tabel 3.4 Pengumpulan Data	46
Tabel 4.1 Karakteristik Deskripsi Responden.....	68
Tabel 4.2 Uji Statistik Deskriptif	70
Tabel 4.3 Uji Validitas 1	71
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) I	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan I	74
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas I.....	76
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas I.....	76
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas II	77
Tabel 4.9 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) II.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan II.....	79
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas I.....	81
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas I.....	81
Tabel 4.13 Nilai R ² Setiap Variabel.....	82
Tabel 4.14 Nilai <i>Effect Size</i> (F ²).....	83
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah Toko Alfamart	4
Gambar 1.3 Tingkat Kepuasan Layanan Internet VSAT IP Broadband	6
Gambar 1.4 Pra Survey Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	6
Gambar 1.5 Harga Produk MangoeSky dan Kompetitor	8
Gambar 1.6 Grafik Pertumbuhan VSAT IP Broadband Quota untuk Alfamart	9
Gambar 1.7 Citra Merek Produk Metrasat	12
Gambar 1.8 Provider Koneksi Customer Alfamart	12
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Evaluasi Model PLS - SEM	48
Gambar 4.1 Sistem Monitoring Pelanggan	67
Gambar 4.2 Model Awal Penelitian	73
Gambar 4.3 Model Akhir Penelitian	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Survei	92
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data	98
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	105
Lampiran 5 Hasil <i>Similarity Check</i>	132

