



**PENGARUH PROSES *DELIVERY* PROYEK DAN  
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*  
PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA  
TELEKOMUNIKASI DI PT. LEXCORP INDONESIA**

**TESIS**

**Ryki Yakub Sembiring**

**UNIVERSITAS 55114110271**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**PENGARUH PROSES *DELIVERY* PROYEK DAN  
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*  
PADA PERUSAHAAN PNYEDIA JASA  
TELEKOMUNIKASI DI PT. LEXCORP INDONESIA**

**TESIS**

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

**Ryki Yakub Sembiring  
55114110271**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Proses Delivery Proyek dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* Pada Perusahaan Penyedia Jasa Telekomunikasi di PT. Lexcorp Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ryki Yakub Sembiring

NIM : 55114110271

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Maret 2017

Mengesahkan  
Pembimbing



(Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Proses Delivery Proyek dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* Pada Perusahaan Penyedia Jasa Telekomunikasi di PT. LexcCorp Indonesia

Nama : Ryki Yakub Sembiring

NIM : 55114110271

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Maret 2017

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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.

Jakarta, 22 Maret 2017



Ryki Yakub Sembiring

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Yesus Kristus Allah Bapa atas segala berkat, hikmat, tuntunan dan kasihnya sehingga penulis dengan segala keterbatasannya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis yang berjudul “ Pengaruh proses *delivery* proyek dan kelengkapan produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap *Word Of Mouth* pada perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di PT Lexcorp Indonesia” diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi magister Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan, baik berupa bimbingan, saran, nasihat, doa, dan dorongan moril dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian seminar proporsal ini, yaitu kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktunya untuk mengarahkan, memberikan nasihat kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME., selaku ketua program studi magister management Universitas Mercu Buana Jakarta.

3. Segenap dosen fakultas pascasarjana program studi magister manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis.
  4. Seluruh staff akademik program pascasarjana dan rekan-rekan angkatan Universitas Mercu Buana.
  5. Bapak Kurniawan selaku manager bisnis PT.Lexcorp Indonesia yang telah memberikan kemudahan pada penulis dalam penyusunan tesis ini.
  6. Orang tua tercinta yang menjadi inspirasi bagi penulis, Ayahanda Alm.Kawar Sembiring dan Ibunda Sederhana Bangun atas segala doa, cinta, kasih sayang dan yang telah banyak berkorban secara moril maupun materiil kepada penulis selama berkuliah hingga selesainya penulisan skripsi ini.
  7. Abang tercinta, Andi Krisna Sembiring dan Salomo Richard Sembiring atas segala doa, dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
  8. Istri tercinta Feby Debora Ritonga dan Anak kami Jessie Calista Sembiring, buat segala doa, dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
- Akhir kata harapan penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dan melimpahkan rahmat-Nya atas semua budi baik yang telah penulis terima dan semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Jakarta, November 2016

Ryki Yakub Sembiring

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | <b>i</b>       |
| <b>ABSTRACT</b> .....                               | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                     | <b>iii</b>     |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                             | <b>iv</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | <b>ix</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | <b>x</b>       |
| <br>  |                |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                           |                |
| 1.1 Latar belakang .....                            | 1              |
| 1.2 Identifikasi perumusan dan batasan masalah..... | 7              |
| 1.3. Rumusan masalah .....                          | 9              |
| 1.4. Batasan masalah .....                          | 9              |
| 1.5. Tujuan penelitian .....                        | 9              |
| 1.6. Manfaat penelitian .....                       | 10             |
| <br>  |                |
| <b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>                 |                |
| 2.1. Sejarah singkat perusahaan .....               | 12             |
| 2.2. Lingkup bidang usaha.....                      | 15             |
| 2.3. Struktur organisasi .....                      | 19             |
| 2.4. Tantangan bisnis .....                         | 20             |
| 2.5. Proses bisnis .....                            | 21             |
| 2.6. Sumber daya perusahaan .....                   | 23             |

|                 |   |            |
|-----------------|---|------------|
| <b>BAB III.</b> | <b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> |            |
|                 | 3.1. Kajian pustaka .....                               | 26         |
|                 | 3.2. Penelitian terdahulu .....                         | 36         |
|                 | 3.3. Kerangka pemikiran .....                           | 38         |
|                 | 3.4. Hipotesis .....                                    | 40         |
| <br>            |   |            |
| <b>BAB IV.</b>  | <b>METODE PENELITIAN</b>                                |            |
|                 | 4.1. Desain penelitian .....                            | 41         |
|                 | 4.2. Variabel penelitian.....                           | 41         |
|                 | 4.3 Populasi dan sampel .....                           | 44         |
|                 | 4.4. Jenis dan sumber data .....                        | 45         |
|                 | 4.5. Teknik pengumpulan data .....                      | 46         |
|                 | 4.6. Teknik analisis data .....                         | 46         |
|                 | 4.7. Uji hipotesis .....                                | 52         |
| <br>            |   |            |
| <b>BAB V.</b>   | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                  |            |
|                 | 5.1 Hasil Penelitian.....                               | 54         |
|                 | 5.2 Pembahasan .....                                    | 73         |
| <br>            |   |            |
| <b>BAB VI.</b>  | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>                             |            |
|                 | 6.1 Kesimpulan.....                                     | 80         |
|                 | 6.2 Saran .....   | 81         |
| <br>            |   |            |
|                 | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>000</b> |
|                 | <b>LAMPIRAN.....</b>                                    | <b>000</b> |
|                 | <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                       | <b>000</b> |



## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Hasil Survei Responden terkait fenomena-fenomena masalah yang terjadi di PT.lexcorp Indonesia..... | 3              |
| Tabel 1.2 Kelengkapan Produk Jenis Jasa Telekomunikasi .....   | 5              |
| Tabel 2.1 Rating Kelengkapan Tools Proyek Jaringan <i>Wireless</i> .....                                     | 25             |
| Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....   | 37             |
| Tabel 4.1 Defenisi Operasional.....  | 42             |
| Tabel 4.2 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya .....  | 48             |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....  | 54             |
| Tabel 5.2 Hasil Pengujian Validitas .....  | 56             |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 57             |
| Tabel 5.4 Deskriptif Variabel .....  | 57             |
| Tabel 5.5 Matrik Analisis Korelasi Antar Dimensi.....  | 60             |
| Tabel 5.6 Pedoman Untuk Menginterpretasikan Korfisien Korelasi (r) .....                                     | 61             |
| Tabel 5.7 Uji t dan Uji F Jalur Model 1.....   | 66             |
| Tabel 5.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 .....   | 68             |
| Tabel 5.9 Uji t dan Uji F Jalur Model 2.....   | 69             |
| Tabel 5.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 .....  | 71             |
| Tabel 5.11 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....   | 72             |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 1.1 Kepuasan Pelanggan .....  | 3              |
| Gambar 1.2 Tingkat Subcont Assigment Prioritas Berdasarkan Kelengkapan<br>Produk ..... | 6              |
| Gambar 2.1 <i>Coporate Value</i> PT. Lexcorp Indonesia.....                            | 14             |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Lexcorp Indonesia .....                             | 20             |
| Gambar 2.3 Bisnis Proses Proyek PT. Lexcorp Indonesia .....                            | 22             |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....   | 39             |
| Gambar 5.1 Hasil Pengujian Normalitas Jalur Model 1 .....                              | 59             |
| Gambar 5.2 Hasil Pengujian Normalitas Jalur Model 2 .....                              | 59             |
| Gambar 5.3 Hasil Pengujian Heteroskeditas Jalur Model 1 .....                          | 63             |
| Gambar 5.4 Hasil Pengujian Heteroskeditas Jalur Model 2 .....                          | 64             |
| Gambar 5.5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2.....                         | 73             |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA