



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN INDIHOME**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh

AGUNG PAMUJI

55119110071

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN INDIHOME**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh

AGUNG PAMUJI

55119110071

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Indihome

Nama : Agung Pamuji

NIM : 55119110071

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 September 2022

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Achmad Fachrodji, M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.)



(Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Indihome
Nama : Agung Pamuji
NIM : 55119110071
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 30 September 2022

Merupakan hasil penelitian dan hasil karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 September 2022



(Agung Pamuji)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Agung Pamuji
NIM : 55119110071
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN INDIHOME ”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 08/08/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 15 %.

UNIVERSITAS
MERCUBUANA
Jakarta, 8 Agustus 2022
Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa kita sampaikan kepada Allah SWT, karena atas limpahan karunia, petunjuk, dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Layanan Indihome.** Proposal tesis ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk syarat kelulusan program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Mercubuana. Dalam penyusunan tesis ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, motivasi, bimbingan, dan arahan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Achmad Fachroddi, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, doa, dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis
2. Dr. Lenny Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Rekan-rekan seperjuangan Program Magister Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
4. Semua pihak yang telah turut membantu hingga terselesaikannya penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tak lepas dari kekurangan dengan segala keterbatasan. Namun, penulis berharap karya ilmiah ini mampu memberi manfaat baik dari sisi akademik maupun praktis manajerial.

Agung Pamuji

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN <i>SHIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Batasan Masalah	16
1.5 Maksud & Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS ...	20
2.1 Dasar Teori	20
2.2 Penelitian terdahulu	44
2.3 Pengembangan hipotesis.....	51
2.4 Kerangka Pemikiran	55
2.5 Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Desain Penelitian	58
3.2 Pengukuran Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
3.4 Metode Pengumpulan Data	65
3.5 Metode Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	73
4.2 Hasil Penelitian.....	77
4.3 Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 KESIMPULAN	92
5.2 SARAN.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Kecepatan Internet Di Indonesia.....	9
Tabel 1.2 Laporan Gangguan Indihome.....	10
Tabel 1.3 Total Pengguna Indihome di DKI Jakarta.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	60
Tabel 3.2 Skala Penelitian Likeart	66
Tabel 4.1 Nilai <i>Loading Factor</i> Evaluasi <i>Outer Model</i>	80
Tabel 4.2 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	81
Tabel 4.3 Fornell Larcker Criteration	82
Tabel 4.4 HTMT	82
Tabel 4.5 Nilai <i>Path Coefficients</i> dan Nilai <i>R Square</i>	84
Tabel 4.6 Blindfolding	87
Tabel 4.7 VIF	87
Tabel 4.8 effect size	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Pengguna Internet Di Indonesia	4
Gambar 1.3 Proyeksi Pengguna Internet Di Indonesia	5
Gambar 1.4 Sumber: Laporan Keuangan PT Telkom.....	6
Gambar 1.5 Sumber: Pra Penelitian 2020	12
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 4.1 Logo PT Telkom Indonesia.....	73
Gambar 4.2 Core Values BUMN	76
Gambar 4.3 Diagram Konseptual Model Partial Least	78
Gambar 4.4 Diagram Nilai Loading Factor Evaluasi.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	100
-------------------------	-----

