



**PENGARUH  
KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK LAYANAN,  
DAN HARGA PRODUK LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRABAYAR TELKOMSEL**

**TESIS**

Oleh :  
**DWI MULYONO NUGROHO**  
**55111110201**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2015**



**PENGARUH  
KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK LAYANAN,  
DAN HARGA PRODUK LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRABAYAR TELKOMSEL**

**TESIS**

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

**Oleh :**

**DWI MULYONO NUGROHO**

**55111110201**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel.

Bentuk Tesis : Penelitian Pengaruh Variabel Pembentuk Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Prabayar Seluler Telkomsel.

Nama : Dwi Mulyono Nugroho

NIM : 55111110201

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 18 Juni 2015

Pembimbing

  
(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

  
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

  
(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel.

Bentuk Tesis : Penelitian Pengaruh Variabel Pembentuk Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Prabayar Seluler Telkomsel.

Nama : Dwi Mulyono Nugroho

NIM : 55111110201

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 18 Juni 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen 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 yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juni 2015.



Dwi Mulyono Nugroho

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allaah, Swt atas segala limpahan kasih sayang dan karuniaNYA kepada Penulis sehingga penelitian tesis ini dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel* dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. 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 penyusunannya sampai dengan proses persetujuan tesis ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, sebagai Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan Penulis selama penyusunan Tesis ini dari permulaan hingga selesai.
2. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Comm sebagai Dosen Penguji pada seminar proposal Tesis
3. Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM, sebagai Dosen Penguji pada sidang Tesis

4. Dr. Augustina Kurniasih, ME, sebagai Ketua Sidang Tesis dan Ketua Program Studi Program Pascasarjana Magister Manajemen.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan kepada mahasiswa Pascasarjana.
6. Seluruh staf dan karyawan Universitas Mercubuana yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.
7. Rekan ó rekan mahasiswa MM Universitas Mercubuana yang telah banyak memberikan masukan dan sharing pengetahuan serta pemahamannya terkait dengan penelitian Tesis.
8. Hajah Siti Nurjanah, Drs. Safridjon dan Juwita sebagai Orang Tua Penulis yang selalu mendoakan keberhasilan anaknya dalam mengikuti program studi Pascasarjana Magister Manajemen di Universitas Mercubuana Jakarta.
9. Nova Deswira sebagai Istri yang selalu memberikan dukungan moral dan pendampingan selama proses belajar sampai dengan penyelesaian penyusunan Tesis ini.
10. Anak-Anakku tercinta : Haya Fadhilah Prameswara, Shafira Mazaya dan Nailah Sakinata yang selalu mendoakan Orang Tuanya agar mampu menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
11. Semua Sahabat dan Saudaraku yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian Tesis ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih terdapat beberapa hal yang membutuhkan penyempurnaan, oleh karenanya saran membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh Penulis.

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	12
1.2.2 Perumusan Masalah .....	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	16
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	16
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	16
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN PT. TELEKOMUNIKASI SELULER</b>	
2.1. Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Seluler .....	17
2.1.1 Slogan, Visi, Misi Perusahaan dan Budaya Perusahaan .....	19
2.1.2 Jajaran Direksi Telkomsel Tahun 2014 .....	21
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	22
2.3. Sumber Daya .....	24
2.4. Tantangan Bisnis .....	27
2.5. Proses Kegiatan Fungsi Bisnis Telkomsel .....	28
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Pustaka .....	33
3.1.1 Manajemen Operasional .....	33
3.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	34
3.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	38
3.1.4 Kualitas Pelayanan .....	41
3.1.5 Kualitas Produk Layanan .....	44
3.1.6 Harga Produk Layanan .....	48



3.2	Variabel Penelitian .....	50
	3.2.1 Pengertian Variabel Penelitian .....	50
	3.2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	51
3.3	Penelitian Terdahulu .....	52
3.4	Kerangka Pemikiran .....	57
	3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
	3.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....	58
	3.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	59
	3.4.4 Pengaruh Kualitas Produk Layanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....	62
	3.4.5 Pengaruh Harga Produk Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
	3.4.6 Pengaruh Harga Produk Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....	63
	3.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....	64
3.5	Hipotesis .....	66
<b>BAB</b>	<b>IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1	Disain Penelitian .....	68
4.2	Variabel Penelitian .....	70
	4.2.1 Definisi Konsep Variabel .....	70
	4.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	73
4.3	Jenis dan Sumber Data .....	77
	4.3.1 Jenis Data .....	77
	4.3.2 Sumber Data Primer .....	78
	4.3.3 Sumber Data Sekunder .....	78
4.4	Teknik Pengumpulan Data .....	78
4.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	79
4.6	Teknik Analisa Data .....	80
	4.6.1 Uji Validitas .....	80
	4.6.2 Uji Reliabilitas.....	82
	4.6.3 Konsep SEM . .....	84
	4.6.4 Korelasi Matriks antar Dimensi Pembentuk Variabel Penelitian .....	90

<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Hasil Penelitian .....	92
5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	92
5.1.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	93
5.1.3	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian .....	97
5.1.4	Karakteristik 220 Responden Penelitian .....	98
5.1.5	Hasil Data Pemodelan dan SEM ( <i>Structrural Equation Modelling</i> ) .....	99
5.1.6	Hasil Uji Korelasi Matrik antar Dimensi Variabel Penelitian .....	107
5.2	Analisis Hasil Penelitian .....	111
5.2.1	Analisa Data Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	111
5.2.2	Analisis Karakteristik 220 Responden Penelitian .....	112
5.2.3	Analisa Hasil Uji Pemodelan SEM .....	114
5.2.4	Analisis Hasil Uji Korelasi antar Dimensi Variabel Penelitian ...	116
5.2.5	Kesesuaian dengan Hasil Penelitian Terdahulu .....	121
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1.	Kesimpulan .....	125
6.2.	Saran .....	127
6.2.1	Saran Aplikatif dan Operasional .....	127
6.2.2	Saran untuk Penelitian Lanjutan .....	129
DAFTAR PUSTAKA .....		130
LAMPIRAN .....		137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		192

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Pelanggan Pra Bayar dan Pasca Bayar TSEL, ISAT dan XL .	6
Tabel	3.1.	Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel	4.1.A	Dimensi Varikabel X1: Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel	4.1.B	Dimensi Varikabel X2: Kualitas Produk Layanan .....	71
Tabel	4.1.C	Dimensi Varikabel X3: Kualitas Harga Produk Layanan .....	71
Tabel	4.2	Dimensi Variabel Intervening Y: Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel	4.3	Dimensi Variabel Terikat Z: Loyalitas Pelanggan .....	72
Tabel	4.4.A	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel	4.4.B	Operasional Variabel Kualitas Produk Layanan .....	74
Tabel	4.4.C	Operasional Variabel Harga Produk Layanan .....	76
Tabel	4.4.D	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	76
Tabel	4.4.E	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan.....	77
Tabel	4.5	Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	79
Tabel	4.6	Kriteria Penerimaan Suatu Model SEM .....	89
Tabel	5.1	Daftar Lokasi Pengambilan Data Penelitian .....	92
Tabel	5.2.A	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	94
Tabel	5.2.B	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kualitas Produk Layanan	95
Tabel	5.2.C	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Harga Produk Layanan ....	96
Tabel	5.2.D	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	96
Tabel	5.2.E	Hasil Uji Validitas untuk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	97
Tabel	5.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	98
Tabel	5.4	Karakteristik Responden .....	99
Tabel	5.5	Hasil Uji Kecocokan SEM Pemodelan Awal .....	102
Tabel	5.6	Hasil Uji Uji Kecocokan SEM Pemodelan Hasil Perbaikan ..	106
Tabel	5.7	Persamaan Model Struktural .....	107
Tabel	5.8.A	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	108
Tabel	5.8.B	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	108
Tabel	5.8.C	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Kualitas Produk Layanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	109
Tabel	5.8.D	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Kualitas Produk Layanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	109

Tabel	5.8.E	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Harga Produk Layanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	110
Tabel	5.8.F	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Harga Produk Layanan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	110
Tabel	5.8.G	Matrik Korelasi antara Dimensi Pembentuk Variabel Kepuasan Pelanggan dengan Dimensi Pembentuk Variabel Loyalitas Pelanggan .....	110
Tabel	5.9	Hasil Pengujian Hipotesis Menggunakan Pemodelan SEM ..	115



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Jumlah Pelanggan TSEL, ISAT dan XL .....	5
Gambar	1.2	Rata-Rata Jumlah Churn Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel .....	8
Gambar	1.3	Pendapatan dan Pembiayaan Telkomsel .....	10
Gambar	2.1	Struktur Organisasi Telkomsel .....	26
Gambar	2.2	<i>Customer Relationship Management</i> .....	29
Gambar	2.3	Bisnis Proses Pengelolaan Pelanggan Telkomsel .....	31
Gambar	3.1	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	66
Gambar	4.1	Disain Penelitian .....	69
Gambar	5.1.A	<i>Basic Model Estimates</i> Pemodelan Awal .....	100
Gambar	5.1.B	<i>Basic Model Standardized Solution</i> Pemodelan Awal .....	100
Gambar	5.1.C	<i>Basic Model T-Value</i> Pemodelan Awal .....	101
Gambar	5.2	Rekomendasi Lisrel Perbaikan <i>Error Covariances</i> .....	103
Gambar	5.3.A	<i>Basic Model Estimates</i> Pemodelan Hasil Perbaikan .....	104
Gambar	5.3.B	<i>Basic Model Standardized Solution</i> Pemodelan Hasil Perbaikan .....	105
Gambar	5.3.C	<i>Basic Model T-Value</i> Pemodelan Hasil Perbaikan .....	107

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Pengantar ke Responden .....	137
Lampiran	2	Format Isian Kuesioner ke Responden .....	139
Lampiran	3	Hasil Isin Kuesioner 50 Responden untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	142
Lampiran	4	Hasil Isian Kuesioner 220 Responden untuk Analisa Penelitian .....	143
Lampiran	5	Hasil Uji Pemodelan SEM Sebelum Perbaikan menggunakan Lisrel .....	147
Lampiran	6	Hasil Pengolahan Lisrel Pemodelan SEM Sebelum Perbaikan <i>Basic Model Estimates</i> .....	164
Lampiran	7	Hasil Pengolahan Lisrel Pemodelan SEM Sebelum Perbaikan <i>Basic Model Standardized Solution</i> .....	165
Lampiran	8	Hasil Pengolahan Lisrel Pemodelan SEM Sebelum Perbaikan <i>Basic Model T-Value</i> .....	166
Lampiran	9	Hasil Uji Pemodelan SEM Setelah Perbaikan menggunakan Lisrel .....	167
Lampiran	10	Hasil Pengolahan Lisrel Setelah Perbaikan Pemodelan SEM <i>Basic Model Estimates</i> .....	189
Lampiran	11	Hasil Pengolahan Lisrel Setelah Perbaikan Pemodelan SEM <i>Basic Model Standardized Solution</i> .....	190
Lampiran	12	Hasil Pengolahan Lisrel Setelah Perbaikan Pemodelan SEM <i>Basic Model T-Value</i> .....	191

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA