



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PT. TELKOM  
(STUDI KASUS PADA PT. TECHNOLOGY KARYA MANDIRI)**



**IDA ISNAENI  
5511120248**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PT. TELKOM  
(STUDI KASUS PADA PT. TECHNOLOGY KARYA MANDIRI)**



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

**MERCU BUANA**

**IDA ISNAENI  
55111120248**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2015**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas PT. TELKOM (Studi Kasus pada PT.Technology Karya Mandiri)

Bentuk Tesis : Riset Marketing

Nama : Ida Isnaeni

NIM : 55111120248

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 12 Juli 2015



Pembimbing Utama  
**MERCUBUANA**  
Rachmawati

**Dr. Rina Astini, SE,MM**

Mengetahui  
Direktur Pascasarjana

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Didik J. Rachbini".

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

Mengesahkan  
Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Augustina Kurniasih".

**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## **PERNYATAAN**

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas PT. TELKOM (Studi Kasus pada PT.Technology Karya Mandiri)

Bentuk Tesis : Riset Marketing

Nama : Ida Isnaeni

N I M : 55111120248

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 12 Juli 2015

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi 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, 12 Juli 2015



Ida Isnaeni

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas PT.Telkom Studi Kasus pada PT.Technology Karya Mandiri.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Rina Astini, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Dr.Adi Nurmahdi MBA, selaku Pengaji pada Seminar Proposal, Direktur Program Pascasarja, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Ibu Dr.Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat

menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua Alm. Bapak H.Marjanto dan Ibu Hj. Siti Nurhayati, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarananya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah. Pimpinan dan pegawai PT.Telkom, Pimpinan dan karyawan PT.Technology Karya Mandiri yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Jakarta, 12 Juli 2015

Penulis

**Ida Isnaeni**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LERMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv



**UNIVERSITAS**

<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar belakang masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	10
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2. Perumusan Masalah .....	12
1.2.3. Batasan Masalah .....	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.3.1. Maksud penelitian .....	12
1.3.2. Tujuan penelitian .....	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	13

1.4.1. Manfaat Penelitian .....	13
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	13
<b>BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN).....</b>	<b>15</b>
2.1. Sejarah Perusahaan.....	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	18
2.3. Sumber Daya.....	23
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	25
2.5. Proses Bisnis Perusahaan.....	27
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESA.....</b>	<b>31</b>
3.1. Kajian Pustaka.....	31
3.1.1. Manajemen Pemasaran.....	31
3.1.2. Perilaku Konsumen.....	32
3.1.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	35
3.1.2.2. Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian ...	37
3.1.3. Kualitas Layanan .....	39
3.1.3.1. Pengertian Layanan .....	39
3.1.3.2. Karakteristik Jasa atau Layanan .....	41
3.1.3.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	43
3.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	46
3.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	46

3.1.4.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	47
3.1.4.3. Strategi Memuaskan Pelanggan.....	50
3.1.4.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	54
3.1.5. Loyalitas .....	56
3.1.5.1. Pengertian Loyalitas .....	56
3.1.5.2. Mengembangkan Loyalitas.....	57
3.1.5.3. Dimensi Loyalitas pelanggan .....	59
3.1.6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
3.1.7. Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Loyalitas Pelangan.....	61
3.1.8. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas .....	62
3.2. Penelitian Terdahulu .....	63
3.3. Kerangka Pemikiran.....	68
3.4. Hipotesa Penelitian.....	70
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
4.1. Jenis / Desain Penelitian.....	71
4.2. Variabel Penelitian .....	71
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	72
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	78
4.5. Tehnik Pengumpulan Data .....	78
4.6. Populasi dan Sampel .....	79

4.7. Metode Analisis Data .....	82
4.7.1. Analisis Deskriptif . .....	82
4.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas. ....	82
4.7.2.1. Uji Validitas.....	82
4.7.2.2. Uji Reliabilitas.....	83
4.7.3. Analisis Faktor. ....	83
4.7.4. Uji Normalitas. ....	85
4.7.5. Analisis <i>Structural Eqution Modeling</i> (SEM).....	86
4.7.6. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	93
4.7.7. Matrik Korelasi antar Dimensi.....	94
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
5.1.....	Hasil
Penelitian.....	96
5.1.1.....	Deskriptif
Identifikasi Responden .....	97
5.1.2.....	Uji
Instrumen.....	100
5.1.2.1.....	Uji
Validitas.....	100
5.1.2.2.....	Uji
Reliabilitas.....	103

5.1.3.....	Analisis
Faktor ( <i>Factor Analysis</i> ) .....	104
5.1.4.....	Hasil Uji
Normalitas Data.....	108
5.1.5.....	Analisis
<i>Structural Eqution Modeling (SEM)</i> .....	110
5.1.5.1.....	Hasil Uji
Kesesuaian Model secara Keseluruhan ( <i>Overall Model Fit Test</i> ).....	111
5.1.5.2.....	Hasil
Pengujian Hipotesis.....	115
5.1.5.3.....	Interpreta
si Pengaruh dan Persamaan Struktur.....	118
5.1.6.....	Koefisien
Determinan ( $R^2$ ) .....	119
5.1.7.....	Matrik
Korelasi antar Dimensi .....	121
5.2.....	Pembahas
an .....	122
5.2.1.....	Pengaruh
Kualitas Layanan terhadap Kepuasan .....	123
5.2.2.....	Pengaruh
Kepuasan terhadap Loyalitas Telkom. ....	124

5.2.3 .....	Pengaruh
Kualitas Layanan terhadap Loyalitas. ....	126
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>128</b>
6.1.....	Kesimpul
an .....	128
6.2.....	Saran
.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA. ....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN. ....</b>	<b>135</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel I.1 : Perkembangan Kontrak Kerja Dari TELKOM .....	4
Tabel I.2. : Performance TKM 2010 - 2013, dan 31 Agustus 2014.....	5
Tabel I.3 : Pendapatan PT. Technology Karya Mandiri 2010 - 2013 31 Agustus 2014.....	7
Tabel I.4 : Perkembangan Jumlah PO dan Pendapatan Tahun 2010-2013 dan Agustus 2014.....	8
Tabel III.1 : Penelitian Terdahulu .....	63
Tabel IV.1 : Definisi Operasional Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel IV.2 : Definisi Operasional Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	75
Tabel IV.3 : Definisi Operasional Variabel Penelitian Loyalitas .....	76
Tabel IV.4 : Skala Tipe Likert .....	77
Tabel IV.5 : Pegawai PT TELKOM .....	81
Tabel IV.6 : <i>Goodness-of-Fit Indices</i> .....	90
Tabel IV.7 : Matrik Korelasi antar Dimensi .....	95
Tabel V.1 : Identifikasi Responden.....	97
Tabel V.2 : Validitas Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel V.3 : Validitas Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	101
Tabel V.4 : Validitas Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	102
Tabel V.5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	103
Tabel V.6 : KMO dan Bartlett's Test .....	104
Tabel V.7 : <i>Component Matrix</i> .....	106
Tabel V.8 : Hasil Nilai Loading dari faktor 1, 2 dan Faktor 3. ....	107
Tabel V.9 : <i>Assessment of Normality</i> .....	108

Tabel V.10 : Hasil Uji Normalitas Mahalanobis.....	109
Tabel V.11 : <i>Note for Models</i> .....	112
Tabel V.12 : Hasil Uji Kecocokan Model. ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	113
Tabel V.13 : Hasil Pengujian Hipotesis.....	116
Tabel V.14 : <i>Regression Weights</i> .....	118
Tabel V.15 : <i>Squared Multiple Correlations</i> .....	120
Tabel V.16 : Matrik Korelasi antar Dimensi .....	121



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1	:	MP3EI Milestone dan Program IDN TELKOM (2014) .....	3
Gambar I.2	:	Penggelaran Kabel .....	6
Gambar I.3	:	Pemasangan Tiang .....	6
Gambar I.4	:	Proses Terminasi .....	7
Gambar II.1	:	Logo TKM .....	17
Gambar II.2	:	<i>Supplier Management.</i> .....	20
Gambar II.3	:	<i>Supplier Selection</i> .....	21
Gambar II.4	:	Sistem Kompetisi Supplier .....	22
Gambar II.5	:	Struktur Organisasi TKM .....	24
Gambar II.6	:	<i>Award</i> Supplier Terbaik 3 Tahun 2013 .....	26
Gambar II.7	:	<i>Award</i> Supplier Terbaik 1 Tahun 2014 .....	26
Gambar II.8	:	Proses Bisnis TKM .....	28
Gambar III.1	:	Model Perilaku Konsumen .....	34
Gambar III.2	:	Proses Pembelian Model Lima Tahap .....	37
Gambar III.3	:	Tahap Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian .....	38
Gambar III.4	:	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	48
Gambar III.5	:	Kerangka Pemikiran .....	69
Gambar IV.1	:	Gambar IV.1: Model Keseluruhan (Overall Model fit Test) ... .....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner .....	135
Lampiran 2 : Analisis Deskriptif.....	142
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas.....	143
Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas. ....	147
Lampiran 5 : <i>Factor Analysis</i> .....	150
Lampiran 6 : Hasil Analisis SEM. ....	153
Lampiran 7 : Matrik Korelasi antar Dimensi Variabel .....	167

