



**PERAN REPUTASI PERUSAHAAN DALAM MEMEDIASI  
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN KETERSEDIAAN  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. XYZ**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**TAUFIQ NAZHAR HABIBIE**  
**(55120020013)**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the role of corporate reputation in mediating the relationship between service quality and information availability on customer satisfaction at PT. XYZ. This research employs a causal quantitative method with purposive sampling as the technique used. The population in this study consists of 44 companies and 132 respondents who serve as the research sample. Data analysis was conducted using SEM-PLS with the assistance of SmartPLS 3.2.9 software. The findings of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, information availability has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on corporate reputation, and information availability has a positive and significant effect on corporate reputation. Corporate reputation plays a role in mediating the relationship between service quality and corporate reputation.*

**Keywords:** *Service Quality, Information Availability, Corporate Reputation, Customer Satisfaction.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran reputasi perusahaan dalam memediasi hubungan kualitas layanan dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan PT.XYZ. Metode kausal kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan *purposive sampling* sebagai teknik yang dipakai, sehingga populasi yang ada pada penelitian ini berjumlah 44 perusahaan dan 132 responden yang menjadi sampel penelitian. Analisis data yang digunakan SEM-PLS dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.2.9. Temuan pada penelitian ini Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, selanjutnya Ketersediaan Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Reputasi Perusahaan, Ketersediaan Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Reputasi Perusahaan. Reputasi perusahaan berpengaruh dalam memediasi hubungan antara Kualitas layanan dan reputasi perusahaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Ketersediaan Informasi, Reputasi Perusahaan, Kepuasan Pelanggan.



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Taufiq Nazhar Habibie  
NIM : 55120020013  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

dengan judul

*“Peran Reputasi Perusahaan dalam Memediasi Hubungan Kualitas Layanan dan Ketersediaan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ”*, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 10/08/2014, didapatkan nilai persentase sebesar 18 %.

Jakarta, 12 Agustus 2024  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
  
Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan  
Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Informasi Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PT. XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Taufiq Nazhar Habibie

NIM : 5120020013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 Agustus 2024

Mengesahkan

Pembimbing

(Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Peran Reputasi Perusahaan dalam Memediasi Hubungan Kualitas Layanan dan Ketersediaan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ  
Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif  
Nama : Taufiq Nazhar Habibie  
NIM : 55120020013  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 21 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2024



Taufiq Nazhar Habibie



## KATA PENGANTAR

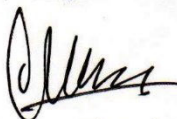
Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul " Peran Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ ". Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D., selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si., selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 21 Agustus 2024

  
(...Taufiq Alshah...)

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xii</b> |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....  | 1          |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....   | 15         |
| 1.3. Rumusan Masalah .....  | 16         |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....   | 17         |
| 1.5. Kontribusi Penelitian.....   | 18         |
| <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>   | <b>20</b>  |
| 2.1. Kajian Teori.....  | 20         |
| 2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....   | 20         |
| 2.1.2. Kualitas Layanan.....  | 26         |
| 2.1.3. Ketersediaan Informasi .....   | 32         |
| 2.1.4. Reputasi Perusahaan.....   | 38         |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....  | 45         |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis .....   | 61         |
| 2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 61         |
| 2.3.2. Pengaruh Ketersediaan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .  | 62         |
| 2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi Perusahaan .....   | 64         |
| 2.3.4. Pengaruh Ketersediaan Informasi Terhadap Reputasi Perusahaan .   | 65         |
| 2.3.5. Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 66         |
| 2.3.6. Pengaruh Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan<br>Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan ..... | 66         |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.7. Pengaruh Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan Ketersediaan Informasi dan Kepuasan Pelanggan ..... | 68        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>71</b> |
| 3.1. Desain Penelitian .....   | 71        |
| 3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....  | 71        |
| 3.2.1. Definisi Naratif.....   | 71        |
| 3.2.2. Operasional Variabel .....  | 74        |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....   | 75        |
| 3.3.1. Populasi.....   | 75        |
| 3.3.2. Sampel.....   | 75        |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....   | 76        |
| 3.4.1. Data Primer .....   | 76        |
| 3.5. Metode Analisis Data .....  | 77        |
| 3.5.1. Analisis Partial Least Square (PLS).....  | 77        |
| 3.5.2. <i>Measurement Invariance</i> .....   | 84        |
| 3.5.3. <i>Multi Group Analysis</i> (MGA).....  | 85        |
| 3.5.4. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) .....  | 86        |
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>87</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....  | 87        |
| 4.1.1. Tentang Perusahaan Training dan Consulting di Indonesia.....  | 1007      |
| 4.1.2. Visi, Misi, dan Tata Nilai PT.XYZ.....  | 89        |
| 4.1.3. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....   | 89        |
| 4.2. Statistik Deskriptif.....   | 90        |
| 4.2.1. Deskripsi Responden.....  | 90        |
| 4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....  | 91        |
| 4.3. Hasil Analisis Partial Least Square .....   | 92        |
| 4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....   | 92        |
| 4.3.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....  | 96        |
| 4.4. Pembahasan .....  | 100       |
| 4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 100       |
| 4.4.2. Pengaruh Ketersediaan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 102       |
| 4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi Perusahaan .....  | 103       |
| 4.4.4. Pengaruh Ketersediaan Informasi Terhadap reputasi Perusahaan .....  | 105       |
| 4.4.5. Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 107       |

|  |            |
|--|------------|
| 4.4.6. Pengaruh Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....       | 108        |
| 4.4.7. Pengaruh Reputasi Perusahaan Dalam Memediasi Hubungan Ketersediaan Informasi dan Kepuasan Pelanggan ..... | 108        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>113</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....   | 113        |
| 5.2. Saran.....  | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>120</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>128</b> |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....   | 45 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel.....   | 74 |
| Tabel 3.2 Skala Likert.....   | 77 |
| Tabel 3.3. Rule of Thumb Validitas.....   | 79 |
| Tabel 3.4 Rule of Thumb Reliabilitas.....   | 80 |
| Tabel 3.5. Rule of Thumb Model Struktural.....  | 84 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....   | 90 |
| Tabel 4.2. Pengelompokan Penilaian Responden Five Box Method.....                       | 92 |
| Tabel 4.3. Loading Factor Iterasi.....  | 93 |
| Tabel 4.4. Average Variance Extracted.....  | 94 |
| Tabel 4.5. Cross Loading.....   | 95 |
| Tabel 4.6. Construct Reliability.....   | 96 |
| Tabel 4.7. R Squares.....   | 97 |
| Tabel 4.8. <i>Q-Square</i> .....  | 97 |
| Tabel 4.9. <i>Path Coefficient (Direct Effect) &amp; Specific Indirect Effect</i> ..... | 98 |
| Tabel 4.10. <i>Hasil Uji Hipotesis</i> .....  | 99 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Perekonomian Indonesia (Q1-2019 s/d Q1-2022)..... | 2  |
| Gambar 1.2 Skor Kepuasan Pelanggan PT. XYZ 2017 - 2022.....              | 3  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....                          | 69 |
| Gambar 4.1 Hasil PLS Algorithm Iterasi .....                             | 93 |
| Gambar 4.2 Hasil Bootstraping.....                                       | 99 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian..... | 128 |
| Lampiran 2. Algoritma SEM PLS.....      | 132 |
| Lampiran 3. Hasil SEM PLS.....          | 146 |
| Lampiran 4. Curriculum Vitae..          | 148 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA