

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* & PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*
(STUDI PADA PT TELKOMSEL)**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Fermin Parsaoran

NIM 2191021004

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Fermin Parsaoran
NIM : 2191021004
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh *Service Quality* & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* (Studi Pada Pt Telkomsel)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, S.E., MBA, Ph.D.

()
Muchsin

Penguji I : Dr. Luki Adiati Pratomo, MM.

()

Penguji II : Dr. Jerry Haikal, S.T., M.M.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar

NAMA : Fermin Parsaoran

NIM : 2191021004

TANDA TANGAN : 

TANGGAL : 12 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena kasih karunia-Nya, hikmat, pengetahuan dan kesabaran serta kekuatan yang diberikan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY & PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP WORD OF MOUTH (STUDI PADA PT TELKOMSEL)*”**. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) di Universitas Bakrie.

Penulis percaya bahwa keberhasilan penulisan dalam menyelesaikan tesis ini adalah berkat dari pada Tuhan Yang Maha Esa serta tidak terlepas dari bantuan semua pihak mulai masa perkuliahan yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, arahan, motivasi kepada penulis. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph. D, Rektor Universitas Bakrie.
2. Arief Suharko, Ph. D, Ketua Jurusan Magister Manajemen.
3. Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph. D, dosen pembimbing atas arahan, dorongan, waktu dan bimbingan beliau sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Dr. Luki Adiati Pratomo, MM, dosen penguji atas masukan dan bimbingan beliau juga tesisi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Dr. Jerry Haikal, S.T., M.M, dosen penguji atas masukan dan bimbingan beliau juga tesisi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
6. Istri penulis yang selalu mendoakan dan menjadi semangat bagi penulis untuk lebih maju dan lebih baik
7. Orang tua dan segenap keluarga yang tak henti-hentinya mendoakan, membantu, mendukung dan memberikan motivasi sehingga bisa seperti saat ini.
8. Setiap responden yang telah memberikan waktunya untuk mengisi survei yang dilakukan.
9. Seluruh staf pengajar dan staf administrasi Universitas Bakrie atas bimbingan, ilmu, bantuan selama dibangku perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman di Batch XIII Universitas Bakrie.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam lingkungan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie serta seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 12 Agustus 2021

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fermin Parsaoran

NIM : 2191021004

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Thesis : Pengaruh *Service Quality* & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* (Studi Pada Pt Telkomsel)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Service Quality* & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* (Studi Pada Pt Telkomsel)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 12 Agustus 2021

Yang menyatakan



Fermin Parsaoran

ABSTRAK

Pandemi covid-19 membuat perubahan yang sangat besar dalam aktifitas sosial manusia. Penggunaan internetpun semakin tinggi dan semakin menjadi essensial karena hampir semua kegiatan baik aktifitas kerja, pendidikan maupun sosial beralih menjadi daring. Penelitian ini ingin mengukur seberapa puas pelanggan Telkomsel dalam menggunakan layanan internet dan bagaimana implikasinya terhadap word of mouth. Dua variabel yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan Telkomsel dalam penelitian ini adalah *service quality* dan promosi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Telkomsel di Jabodetabek dan sekitarnya yang telah menggunakan minimal 1 tahun. Dalam penelitian ini, karena populasi yang sangat besar peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 100 responden sesuai dengan pedoman teori estimasi. Dalam penelitian ini digunakan metode analisis regresi linear dan model analisis jalur (*path analysis*). Hasil uji menunjukkan bahwa *service quality* dan promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki hubungan yang sangat kuat. Kepuasan pelanggan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. Sementara itu *service quality* dan promosi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *word of mouth*, namun jika dilakukan secara simultan bersama kepuasan pelanggan, menghasilkan pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: *Customer satisfaction, service quality, promotion, word of mouth dan Telkomsel*

ABSTRACT

COVID-19 pandemic has brought a huge change in human race social activities. The use of the internet is higher and became essential. Activities such as work, education and social activities have turned into online activities. This study wants to measure how satisfied Telkomsel customers are in using internet services and what are the implications to word of mouth. In this study use two variables to measure Telkomsel's customer satisfaction which are service quality and promotion. Population in this study are Telkomsel users in Jabodetabek and surrounding areas who have used internet service for at least 1 year. Due to the very large population, the researcher decided to take a sample of 100 respondents that refer to the estimation theory guidelines. This research used linear regression analysis with path analysis model. The results showcase that service quality and promotion have a significant influence on customer satisfaction and have a very strong relationship as well. Customer satisfaction also has a significant influence on word of mouth. Meanwhile, service quality and promotion doesn't have a direct implication on word of mouth but, if done simultaneously with customer satisfaction, it has a significant impact.

Keywords: *Customer satisfaction, service quality, promotion, word of mouth and Telkomsel*

DAFTAR ISI

Contents	
TESIS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I- PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	5
1.4.1 Manfaat teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II-KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1 Service quality	6
2.1.1 Dimensi Service quality	6
2.2 Promosi	7
2.2.1 Dimensi Promosi	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Word of mouth	12
2.4.1 Dimensi <i>Word of mouth</i>	13
2.5 Penelitian Terdahulu	13
2.6 Kerangka pemikiran	15
2.7 Hipotesis	15

BAB III- METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.3 Populasi dan Sample dan Teknik Pengambilan Sample	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sample.....	16
3.3.3 Teknik Pengambilan Sample.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	17
3.4.1 Data Primer.....	17
3.4.2 Data Sekunder.....	17
3.5 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	18
3.5.1 Variabel Penelitian.....	18
3.5.2 Skala Pengukuran.....	18
3.5.3 Operasional Variabel.....	18
3.6 Uji Instrumen Data	21
3.6.1 Uji Validitas.....	21
3.6.2 Uji Realibilitas.....	22
3.7 Uji Asumsi Klasik	22
3.7.1 Uji Normalitas.....	22
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	22
3.8 Path Analysis	23
3.9 Pengujian Hipotesis	23
3.9.1 Uji Parsial T-test.....	23
3.9.2 Uji Stimultan F-test.....	24
3.9.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	24
BAB IV- HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2. Hasil Uji Instrumen	26
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	26
4.3 Uji Asumsi Klasik	27
4.3.1 Uji Normalitas.....	27
4.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	28
4.4 Path Analysis/ Analisis Jalur	29

4.4.1 Hasil Uji Jalur Model 1	29
4.4.2 Hasil Uji Jalur Model 2	31
4.5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2	34
4.6 Matrik Korelasi	34
4.6.1 Korelasi Antar Variabel	34
4.6.2 Uji Korelasi Antar Dimensi.....	35
4.7 Pembahasan.....	36
4.7.1 Analisis Jalur Model 1	36
4.7.2 Analisis Jalur Model 2	38
BAB V- KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Opersional Variabel	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	25
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 30 Responden	26
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Uji t & Uji F Jalur Model 1.....	30
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Jalur Model 1.....	31
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Uji t & Uji F Jalur Model 2.....	31
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Jalur Model 2.....	33
Tabel 4. 7 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	33
Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi Antar Variabel	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pretest Pelanggan Telkomsel (data diolah)	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran sumber: (data diolah)	15
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas Model 1 (data diolah).....	27
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas Model 1 (data diolah).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Normalitas Model 2 (data diolah).....	28
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Normalitas Model 2 (data diolah).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1 (data diolah)	29
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1 (data diolah)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2 (data diolah)	29
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2 (data diolah)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2 (data diolah).....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Kuesioner	45
Lampiran 2- Uji Validitas	46
Lampiran 3 - Uji Realibilitas	47