

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY INSTAN PADA PRODUK  
PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK DI PT TELKOM KOTA JEMBER**

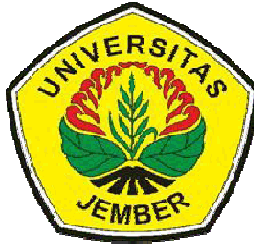
*Analysis of the effect of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Customer Loyalty  
of Speedy Instan to the product Public Switched Telephone Network  
in PT Telkom Jember City*

**TESIS  
MAGISTER MANAJEMEN**

**Oleh  
TAUFIQ ZAIN  
NIM : 110820101030**

**Pembimbing Tesis  
1. Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.  
2. Dr. Deasy Wulandari, SE., M.SI**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY INSTAN PADA PRODUK  
PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK DI PT TELKOM KOTA JEMBER**

*Analysis of the effect of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Customer Loyalty  
of Speedy Instan to the product Public Switched Telephone Network  
in PT Telkom Jember City*

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan mencapai  
Derajat Magister Manajemen

Oleh  
**TAUFIQ ZAIN**  
NIM : 110820101030

**Pembimbing Tesis**  
1. Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.  
2. Dr. Deasy Wulandari, SE., M.SI

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Tesis ini kupersembahkan untuk:

1. Ibuku tercinta dan almarhum bapakku tercinta, yang jasanya tak mungkin dapat kubalas sampai di ujung perjalananku.
2. Istriku Asri Riniwati,S.Si yang selalu menemaniku dalam kesederhanaan dengan senyuman.
3. Anak-anakku Nur Izzah, Lazuardi Istiqlal, dan Sal Zulal, yang dari mereka aku belajar untuk mengerti rahasia kehidupan yang tiada batas dan aku menjadi lebih dekat mengenal-Mu.
4. Guru-guruku, yang telah menumbuhkan keberdayaan dan kesadaran cinta kasih yang tiada akhir.

## **MOTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(QS. Alam nasyrah: 6-7)

Kita bukanlah datang untuk saling bersaing, melainkan untuk saling melengkapi.

~ Bill Mc Cartney

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Taufiq Zain, SE

NIM : 110820101030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY INSTAN PADA PRODUK PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK DI PT TELKOM KOTA JEMBER” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Mei 2013

Yang menyatakan,

Taufiq Zain, SE  
110820101030

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini telah disetujui

Tanggal : 20 Mei 2013

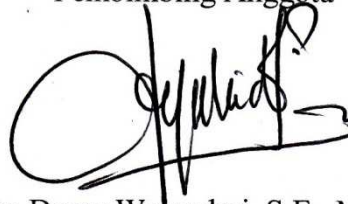
Oleh

Pembimbing Utama



Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Pembimbing Anggota



Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.  
NIP. 19730908 200003 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Pascasarjana Universitas Jember  
Program Magister Manajemen

Ketua Program Studi



Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

## HALAMAN PENGESAHAN TESIS

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY INSTAN PADA PRODUK PUBLIC SWITCHED TELEPHONE NETWORK DI PT TELKOM KOTA JEMBER

*Analysis of the effect of Service Quality and Promotion on Satisfaction and  
Customer Loyalty of Speedy Instan to product Public Switched Telephone Network  
in PT Telkom Jember City.*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Taufiq Zain, SE  
NIM : 110820101030  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

29 Mei 2013


dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Magister manajemen pada program studi S2 Magister manajemen Universitas Jember.

#### SUSUNAN TIM PENGUJI

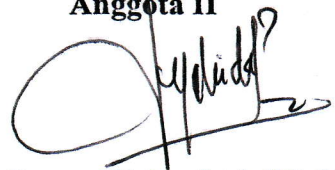
Ketua

Anggota I

  
Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si  
NIP. 19610317 1988021 1 001

  
Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.  
NIP. 19600413 198603 1 002

Anggota II

  
Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si  
NIP. 19730908 200003 2 001

  
Mengetahui/Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Dr. Mochammad Fathorazzi, M.Si  
NIP : 196306141990021001

## ABSTRAKSI

Loyalitas pelanggan adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan penyedia akses internet. Hal ini disebabkan persaingan di bidang ini semakin ketat. Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa loyalitas pelanggan yang meningkat terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan profitabilitas perusahaan.

Studi ini menganalisis pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Speedy Instan pada produk *Public Switched Telephone Network* (PSTN). Penelitian ini menggunakan data primer pelanggan Speedy Instan dengan mengambil sampel di PT. Telkom di Kota Jember sebanyak 140 responden.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS 20.0. SEM dapat menjelaskan hubungan secara kompleks pengaruh variabel langsung atau tidak langsung (melalui variabel intervening) dari beberapa variabel terhadap variabel lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh dominan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan variabel Promosi berpengaruh dominan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, dan variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, promosi, kepuasan, loyalitas



## **ABSTRACT**

Customer loyalty is the most valuable asset for the company providing Internet access. This is due to the competition in this field is getting tougher. Some previous studies found that improved customer loyalty proven positive effect on increasing the profitability of the company.

This study analyzed the effect of service quality and promotion on customer satisfaction and loyalty Speedy Instant on products Public Switched Telephone Network (PSTN). This study uses primary data Speedy Instan customers by taking samples at PT. Telkom in Jember City were 140 respondents.

The method of analysis used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 20.0 program. SEM can explain the complex relationship variables influence directly or indirectly (through intervening variables) of several variables on other variables.

The results showed that the Service Quality variable dominant positive and significant effect on Customer Satisfaction, while the Promotion variable dominant positive and significant effect on Customer Loyalty. Additionally Service Quality variable positive and significant effect on Customer Satisfaction, Promotion variable positive and significant effect on Customer Loyalty, and variable Customer Satisfaction positive and significant effect on Customer Loyalty.

Keyword : service quality, promotion, satisfaction, loyalty

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah membimbing dan memberikan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan pada produk Public Switched Telephone Network di PT Telkom kota Jember” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan produk studi Pasca Sarjana (S2) dan mencapai gelar Magister Manajemen Universitas Jember.

Ungkapan terimakasih juga ingin penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini. Terimakasih setulus hati penulis sampaikan kepada :

1. Dr, Mochammad Fathorazzi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama Tesis.
3. Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota Tesis.
4. Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si selaku Ketua Tim Penguji Tesis.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Jember
6. Manajemen PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Wilayah Telekomunikasi Jember.
7. Agustini Prasetiowati, ST selaku Asman Customer Care yang telah memberikan informasi penting sehubungan dengan perusahaan PT Telkom beserta produknya.
8. Abdul Hamid Arrozi, ST selaku Manager Billing QA yang telah memberikan dukungan data Speedy Instan yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Istriku Asri Riniwati, S.Si dan anak-anakku Nur Izzah, Lazuardi Istiqlal, dan Sal Zulal yang senantiasa memberi semangat belajar.

10. Orangtuaku dan saudara-saudaraku yang luar biasa dukungannya sehingga semangat belajar tumbuh kembali.
11. Seluruh teman-teman Program Magister Manajemen angkatan 2011.
12. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun percayalah kebaikan bapak, ibu, dan rekan-rekan semua selalu menjadi kenangan yang sulit dilupakan.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini. Dengan selesainya Tesis ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf.

Kritik dan saran sangat diharapkan guna penyempurnaan Tesis ini dan semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Halaman Moto .....	iv
Halaman Pernyataan .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Perngesahan .....	vii
Abstraksi .....	viii
Abstract .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN TEORETIS DAN EMPIRIS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Tinjauan Teoretis.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Kualitas Jasa.....	5
2.1.2 Promosi .....	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.5 PSTN ( <i>Public Switched telephone Network</i> ) .....	12
2.1.6 Pelayanan Jasa Speedy.....	13
2.1.7 Speedy Instan .....	13

2.1.8	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	13
2.1.9	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
<b>2.2</b>	<b>Tinjauan Empiris Peneliti terdahulu.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Rancangan Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan sumber data.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4</b>	<b>Identifikasi Variabel .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5</b>	<b>Operasional Variabel.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>32</b>
<b>3.7</b>	<b>Skala Pengukuran .....</b>	<b>32</b>
<b>3.8</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen .....</b>	<b>33</b>
3.8.1	Validitas.....	33
3.8.2	Reliabilitas .....	34
<b>3.9</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>35</b>
1)	Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> ) .....	37
2)	Model Struktural ( <i>Structural Model</i> ) .....	38
<b>3.10</b>	<b>Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>48</b>
<b>4.2</b>	<b>PT. Telkom Witel Jember .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3</b>	<b>Speedy Broadband Access Witel Jember .....</b>	<b>53</b>
<b>4.4</b>	<b>Speedy Instan Witel Jember .....</b>	<b>55</b>
<b>4.5</b>	<b>Deskripsi Responden .....</b>	<b>55</b>
<b>4.6</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>57</b>
4.6.1	Diskripsi Variabel.....	57
4.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
<b>4.7</b>	<b>Hasil Analisis Data.....</b>	<b>61</b>
4.7.1	Hasil Uji Asumsi Structural Equation Modelling (SEM) .....	61
4.7.2	Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	62
<b>4.8</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>68</b>

4.8.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
4.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	69
4.8.3	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.8.4	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	71
4.8.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>72</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1	Peta Teori Peneliti terdahulu ..... 21
3.1	Variabel, Definisi, Indikator, dan Simbol ..... 31
3.2	<i>Goodness of Fit Index</i> ..... 45
4.1	Paket Layanan Speedy ..... 54
4.2	Jumlah responden berdasarkan umur dan jenis kelamin ..... 56
4.3	Jumlah responden berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 56
4.4	Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden ..... 57
4.5	Hasil Uji Validitas ..... 59
4.6	Hasil Uji Reliabilitas (Kualitas Layanan) ..... 60
4.7	Hasil Uji Reliabilitas (Promosi) ..... 60
4.8	Hasil Uji Reliabilitas (Kepuasan Pelanggan) ..... 60
4.9	Hasil Uji Reliabilitas (Loyalitas Pelanggan) ..... 61
4.10	Indeks Kesesuaian SEM ..... 64
4.11	Hasil Uji Kausalitas ..... 64
4.12	Pengaruh Langsung Variabel ..... 66
4.13	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel ..... 67
4.14	Pengaruh Total Antar Variabel ..... 60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i> .....	13
2.2 Kerangka konseptual .....	23
3.1 Kerangka pemecahan masalah .....	48
4.1 Logo PN Postel .....	50
4.2 Logo PERUMTEL (1974-1991) .....	50
4.3 Logo lama Telkom (1991-2009) .....	51
4.4 Logo Telkom sejak 2009 sampai sekarang .....	51
4.5 Denah Lokasi PT Telkom Witel Jember .....	52
4.6 Hasil Analisis SEM .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner
LAMPIRAN 2	Tabulasi Hasil Kuesioner
LAMPIRAN 3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
LAMPIRAN 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN 5	Hasil Analisis SEM (Saturated Model)
LAMPIRAN 6	Tabel Chi-Squared