

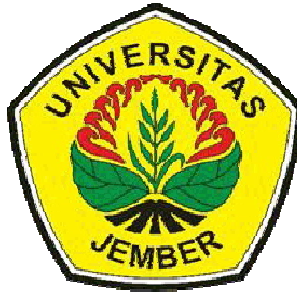
**UJI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN TV BERBAYAR INDOVISION
CABANG JEMBER**

*Experiment Of The Influence Of Quality Service On Customers Satisfaction And
Loyalty In A Pay TV Indovision Branch Of Jember*

**TESIS
MAGISTER MANAJEMEN**

Oleh :
AHMAD SAUQL, SE
NIM 110820101004

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**UJI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN TV BERBAYAR INDOVISION
CABANG JEMBER**

*Experiment Of The Influence Of Quality Service On Customers Satisfaction And
Loyalty In A Pay TV Indovision Branch Of Jember*

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2)
dan mendapat gelar Magister Manajemen

Oleh :
AHMAD SAUQL, SE
NIM 110820101004

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

TESIS

**UJI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN TV BERBAYAR INDOVISION
CABANG JEMBER**

*Experiment Of The Influence Of Quality Service On Customers Satisfaction And
Loyalty In A Pay TV Indovision Branch Of Jember*

Oleh :
AHMAD SAUQI, SE
NIM 110820101004

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Sarwedi, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Handriyono, SE, M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis ini disetujui
Tanggal 30 Mei 2013

Oleh :
Pembimbing Utama

Prof. Dr. Sarwedi, MM
NIP. 19531015 198303 1 001
Pembimbing Anggota

Dr. Handriyono, SE, M.Si
NIP. 19620802 199002 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis berjudul “*UJI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TV BERBAYAR INDOVISION CABANG JEMBER*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Hari : Senin
Tanggal : 17 Juni 2013
Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Susunan Tim Pembimbing/Penguji
Ketua

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro. SE. SU
NIP. 19431129 197008 1001

Anggota I

Anggota II

Prof. Dr. Sarwedi. MM
NIP. 19531015 198303 1 001
001

Dr. Handriyono, SE, M.Si
NIP. 19620802 199002 1

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

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

Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. M. Fathorrazi, S.E, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHMAD SAUQI, SE

NIM : 110820101004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Uji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan TV Berbayar Indovision Cabang Jember” adalah benar-benar hasil 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 ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juni 2013

Yang menyatakan,

Ahmad Sauqi, SE
NIM. 110820101004

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk :

1. Ibuku Sutih dan Ayahku Ahmad Yakin.
2. Kakakku Alfansur Rohmat Fauzan.
3. Dhita Agustining.

MOTTO

Demi angin yang menerbangkan debu dengan kuat. Dan awan yang mengandung hujan. Dan kapal-kapal yang berlayar dengan mudah. Dan Malaikat-Malaikat yang membagi-bagi urusan. Sesungguhnya apa yang dijanjikan kepadamu pasti benar.

(Qs. Adz-Dzariat 1-5)

ABSTRAKSI
Oleh : Ahmad Sauqi, SE

Penelitian tentang Uji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TV Berbayar Indovision Cabang Jember ini bertujuan untuk (1) Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.(2) Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. (3) Menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan TV berbayar Indovision Cabang Jember, sedangkan yang menjadi target adalah seluruh pelanggan Indovision Cabang Jember yang berlangganan Indovision dan masih aktif menggunakan jasa Indovision. Penentuan jumlah sampel sebanyak 140 pelanggan, pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah metode persamaan structural. Dan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ini memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas

ABSTRACT

By : Ahmad Sauqi, SE

Experiment of the influence of quality service on customers satisfaction and loyalty in a pay TV Indovision branch of Jember is intended to (1) test quality influence services to the customers satisfaction. (2) test quality influence services to customers loyalty. (3) test the influence of customers satisfaction to their loyalty. The Population in this study is all customers in a pay TV Indovision branch of Jember, meanwhile the target of this study is exhaustive and active users of Indovision's service. Determination of sample size of 140 consumers, conducted by Accidental Sampling. The method of analysis used in this study is structural equation. And results of analysis showed that quality services significantly ascendant to customers satisfaction, the quality services significantly ascendant to customers loyalty and signifantly ascendant satisfaction to loyalty of the customers. The influence of quality services to customers loyalty have the most dominant factors compared with the influence of quality services towards the customers satisfaction and satisfaction of influence of customers loyalty.

Key word: Quality services, satisfaction, and loyalty

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “Uji Pengaruh Kualias Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TV Berbayar Indovision Cabang Jember”. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tesis ini merupakan sebuah karya kecil yang diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi semua pihak yang membacanya. Selama penelitian sampai dengan penulisan Tesis, penulis telah mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sarwedi, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Handriyono, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
3. Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, SE, SU, selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan Tesis ini.
4. Dra. Agustin HP, MM, selaku Ketua STIE. Mandala Jember, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk studi lanjut.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember
6. Bpk. Anwar Sidiq dan Bpk. Nico Fernando selaku Kepala dan Wakil Kepala Indovision Cabang Jember. Terima kasih atas ijinnya sehingga penulis dapat melakukan penelitian di Indovision Cabang Jember.
7. Mbak Kasiati,mbak Yuli, adek Failin Firdausi,Mas Refi Aldo Tripandu,Pak Hari Korlap dan seluruh karyawan Indovision Cabang Jember,terima kasih banyak atas data-datanya dan bantuannya dalam penyebaran kuisisioner.

8. Ayah, ibu dan Dhita Agustining yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Bpk. Hary Sulaksono, Bpk. Farid Wahyudi dan Bpk. Amien Pudjarso yang selalu memberikan motivasi agar fokus dalam menyelesaikan studi S2 ini.
10. Bu Nely Supeni, Pak Mustofa dan Pak Dino Sagara rekan seperjuangan dari STIE.Mandala, terima kasih banyak atas bantuannya.
11. Sahabat – sahabatku Magister Manajemen 2011 terima kasih atas segala kebersamaan selama ini dan kenangan yang tiada pernah terlupa. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi orang lain dan dapat menggapai semua impian.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini belum sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat luas. Amien Istajib Lana.

Jember, 17 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pemasaran Jasa	14
2.2.2 Kualitas Layanan Jasa	23
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	28
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	32
2.2.5 Hubungan kualitas layanan,kepuasan dan loyalitas pelanggan ...	33
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	35
2.4 Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Metodologi Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
3.1.2 Obyek Penelitian dan Metode Penentuan Sampel	39
3.1.2.1 Obyek Penelitian	39
3.1.2.2 Metode Penentuan Sampel	40
3.1.2.2.1 Populasi,Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3 Identifikasi Variabel.....	42
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5 Teknik Pengukuran Data.....	46
3.6 Metode Analisis Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Realiabilitas	47
3.6.3 Teknik Analisis	48
3.6.3.1 Model Persamaan Struktural.....	51
3.6.3.2 Uji Asumsi Structural Equations Modeling.....	52
3.6.3.3 Uji Normalitas.....	53
3.6.3.4 Uji Multikolinearitas	53
3.6.3.5 Uji Outlier	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.2 Deskripsi Produk Indovision.....	60
4.1.3 Analisis Data.....	61
4.1.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.1.3.2 Analisis Deskriptif.....	64
4.1.3.3 Uji Asumsi SEM	75
4.1.3.4 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	76
4.1.3.5 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	81
4.2 Pembahasan	83
4.2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	83
4.2.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	85

4.2.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Total Penjualan Dan Penarikan Hardware (pelanggan berhenti berlangganan) PAY TV Indovision Cabang Jember Tahun 2011-2012.....	5
2.1 Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	35
3.1 Kriteria Goodness Of Fit dalam SEM.....	58
4.1 Hasil Uji Validitas.....	62
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.3 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
4.4 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia	65
4.5 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	66
4.6 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	66
4.7 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lamanya berlangganan Indo- vision.....	67
4.8 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden.....	69
4.9 Indeks Kesesuaian SEM.....	79
4.10 Hasil Pengujian Kausalitas	80
4.11 Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	81
4.12 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	82
4.13 Pengaruh Total Antar Variabel.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Tingkat Intensitas Tenaga Kerja	20
2.2 Tipe-Tipe Klasifikasi Jasa menurut Lovelock.....	21
2.3 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa.....	22
2.4 Sasaran Dan Manfaat Keunggulan Layanan	27
2.5 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	32
2.6 Kerangka Konsptual Penelitian	36
4.1 Model Awal SEM	77
4.2 Hasil Diagram Jalur	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Untuk Penelitian
- Lampiran 2 Skor Informasi Responden
- Lampiran 3 Data Skor Jawaban Responden
- Lampiran 4 Analisis Data Statistik
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Analisis SEM
- Lampiran 7 Tabel Chi-Square