

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
EMOSIONAL DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN INDIHOME PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)  
TBK**



**Oleh**

**ISVARI HIDAYATI**

**NIM. 1820318320027**

**PROGRAM MAGISTER MANAGEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2022**

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
EMOSIONAL DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN INDIHOME PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)  
TBK**



**Oleh**

**ISVARI HIDAYATI**

**NIM. 1820318320027**

**PROGRAM MAGISTER MANAGEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2022**

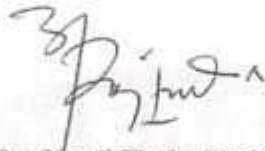
## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Emosional dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT.Telkom Indonesia ( Persero ) Tbk

Nama : ISVARI HIDAYATI

NIM : 1820318320027

Pembimbing



Dr. Nuril Huda, SE, M.M

NIP. 197210211999031002

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen

Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Zakhvadi Ariffin, Drs, M.Si

NIP. 196002081987031001

Tanggal Lulus : 27 September 2022

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Emosional dan Citra  
Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia  
( Persero ) Tbk**

Tesis

Oleh:

**ISVARI HIDAYATI  
1820318320027**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai  
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M)

Pada Tanggal : 27 September 2022

Susunan Tim Penguji:

**Ketua:**

**Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M**  
NIP. 197508072006042002



**Sekretaris:**

**Rusniati, SE., M.Si.**  
NIP. 197211171997022004



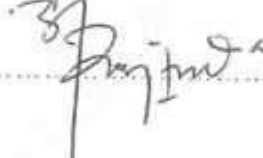
**Anggota Penguji:**

**M. Yudy Rachman, SE., M.M.**  
NIP. 198210232005011001



**Pembimbing:**

**Dr. Nuril Huda, SE., M.M**  
NIP. 197210211999031002



Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen  
Fakultas Lmbung Mangkurat



**Dr. Zakhvadi Ariffin, Drs. M.Si.**  
Nip. 196002081987031001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Emosional Dan Citra Perusahaan Terhadap Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia ( Persero ) Tbk**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, September 2022

Yang membuat pernyataan,



**Isvari Hidavati**

NIM. 1820318320027

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan YME, karena atas limpahan rahmat dan ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian dalam bentuk Tesis dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Emosional dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk**". Tesis ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mencapai Sarjana Manajemen Program Studi Megister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pada penyusunan dan penyelesaian Tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs. M.Si., Selaku Ketua Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Nuril Huda, SE., MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran perbaikan, dan memotivasi dalam penyusunan Proposal Tesis ini.
4. Ibu Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M. sebagai Dosen Penguji Tesis, terima kasih atas saran dan ilmunya sehingga tesis ini bisa lebih baik.
5. Ibu Rusniati, SE., M.M. sebagai Dosen Penguji Tesis, terima kasih atas saran dan ilmunya sehingga tesis ini bisa lebih baik.
6. Bapak M. Yudy Rachman, SE., M.M. sebagai Dosen Penguji Tesis, terima kasih atas saran dan ilmunya sehingga tesis ini bisa lebih baik.
7. General Manager Witel Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan studi pendahuluan dalam pengumpulan data.

8. Manager Consumer Plasa Telkom Banjarmasin dan Staf. yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan studi pendahuluan dalam pengumpulan data.
9. Keluarga, Abah Alm H. Ali Mirhan DHB dan Mama Hj. Siti Sirah yang telah memberikan dukungan moral dan doa selama menempuh studi di Magister Managemen Fakultas Ekonimi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, kakak-kakakku serta keponakan-keponakanku yang sudah memberikan support dan doanya.
10. Sahabat-sahabat terbaik dan seperjuangan yang sudah memberikan dukungan dan supportnya Indri Faradina, Alfil Gina dan Gresilia Kristin Gea. Akhirnya selesai juga perjuangan kita dengan berbagai cobaan.
11. Rekan-rekan kantor yang merupakan tim terbaik dalam memberikan bantuan dan dukungan yang luar biasa.
12. Rekan-rekan dan sahabat-sahabat sesama mahasiswa Megister Managemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Angkatan 2018 Kelas A yang saling memberikan dukungan untuk menuntaskan penyusunan Tesis ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penyusunan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang. Aamiin.

Banjarmasin, Agustus 2022  
Penulis

Isvari Hidayati

## ABSTRAK

Isvari Hidayati. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Emosional Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Nuril Huda (Pembimbing)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan emosional ( $X_2$ ) dan citra perusahaan ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) sebagai variabel terikat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 145 orang. Pengukuran variabel menggunakan teknik Skala Likert dengan skala bobot dari 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam penelitian ini adalah PLS-SEM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Emosional (*Emotional Satisfaction*) pelanggan. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Kepuasan Emosional (*Emotional Satisfaction*) memiliki pengaruh terhadap Citra Perusahaan (*Corporate Image*). Citra Perusahaan (*Corporate Image*) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*). Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Kepuasan Emosional (*Emotional Satisfaction*) tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) pada Indihome di Plasa Telkom Banjarmasin.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Emosional, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan*



## ABSTRACT

Isvari Hidayati. *Analysis of the Effect of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in Indihome of Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk.* Nuril Huda (Advisor)

This research aims to analyze the effect of service quality (X1), emotional satisfaction (X2) and company image (X3) as independent variables on customer loyalty (Y) as the dependent variable.

The approach used in this research is quantitative with associative research methods with data collection technique in the form of a questionnaire with a total sample of 145 people. The measurement of the variables uses a Likert Scale technique with a weight scale from 1 to 5. The data analysis technique is used to determine the effect between variables in this study which is PLS-SEM.

The results of the research indicate that the Service Quality has an influence on the Emotional Satisfaction of customers. Service Quality (Service Quality) and Emotional Satisfaction (Emotional Satisfaction) have an influence on Corporate Image (Corporate Image). Corporate Image (Corporate Image) has an influence on Customer Loyalty (Customer Loyalty). Service Quality and Emotional Satisfaction have no effect on Customer Loyalty at Indihome at Plasa Telkom Banjarmasin.

**Keywords:** Service Quality, Emotional Satisfaction, Company Image, Customer Loyalty

Banjarmasin, November 30, 2022  
Kepala,



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.  
NIP 196103041989031003

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
SAMPUL DALAM .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR PERSAMAAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	22
1.4 Manfaat Penelitian .....	23
1.5 Batasan Penelitian .....	24
1.6 Sistematikan Penulisan .....	24
2. TINJAUAN PUSTAKA .....	26
2.1 Landasan Teoritis .....	26
2.1.1 Konsep Pengaruh .....	26
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.2.1 Komponen Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional .....	28
2.1.3 Tujuan Pelayanan .....	30
2.1.4 Kualitas Fungsional Pelayanan ( <i>Functional Quality</i> ) .....	31
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	35
2.3 Kepuasan Emosional ( <i>Emotional Satisfaction</i> ) .....	39
2.3.1 Pengertian Kepuasan Emosional ( <i>Emotional Satisfaction</i> ) .....	40
2.3.2 Dampak Kepuasan Emosional .....	41
2.4 Citra Perusahaan ( <i>Corporate Image</i> ) .....	42
2.4.1 Komponen Citra Perusahaan .....	44
2.4.2 Karakter Perusahaan .....	45
2.5 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	47
2.5.1 Tingkat Loyalitas Pelanggan .....	50
2.5.2 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	52
2.5.3 Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	54
2.6 Penelitian Terdahulu .....	54
3. KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	60

3.1	Pengaruh Antar Variabel .....	60
3.1.1	Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional Pelayanan Terhadap Kepuasan Emosional.....	60
3.1.2	Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan .....	61
3.1.3	Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	62
3.1.4	Pengaruh Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	63
3.1.5	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	64
3.2	Kerangka Konseptual .....	65
3.3	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	66
4.	METODE PENELITIAN.....	68
4.1	Metode Penelitian .....	68
4.1.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	68
4.1.2	Subyek dan Obyek Penelitian .....	68
4.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	69
4.3	Populasi dan Ukuran Sampel .....	71
4.3.1	Populasi .....	71
4.3.2	Jenis Sampel .....	72
4.4	Jenis dan Sumber Data .....	73
4.5	Metode Pengumpulan Data .....	73
4.6	Metode Pengukuran Data .....	75
4.7	Teknik Analisis Data.....	75
4.7.1	Analisis Statistik Non-Parametrik.....	75
4.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
4.7.2.1	Uji Validitas .....	78
4.7.2.2	Uji Reliabilitas .....	80
4.7.3	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	80
4.7.3.1	Uji Statistik Deskriptif .....	81
4.7.3.2	Uji Model Pengukuran Atau <i>Outer Model</i> .....	81
4.7.3.3	Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	83
4.7.3.4	Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	84
4.8	Menyusun Rekomendasi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Indihome pada Plasa Telkom Banjarmasin .....	85
5.	HASIL PENELITIAN	
5.1	Gambaran Umum Obyek Peneleitian .....	86
5.2	Karakteristik Responden.....	90
5.3	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	93
5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	98
5.4.1	Uji Validitas .....	99
5.4.2	Uji Reliabilitas .....	102
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis .....	103
5.5.1	Pengujian R-Square .....	103
5.5.2	Pengujian Hipotesis .....	104

5.6 Pembahasan.....	108
5.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	118
5.8 Keterbatasan Penelitian.....	119
6. PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	120
6.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	127

## DAFTAR TABEL

	HALAMAN
1.1 Data Pelanggan Indihome Periode 2017 – 2021 (Plasa Telkom Banjarmasin, 2022).....	6
1.2 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Indihome pada Plasa Telkom Banjarmasin Tahun 2017 – 2021 .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	54
4.1 Operasionalisasi Variabel .....	69
4.2 Pengukuran Variabel Penelitian .....	75
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	91
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	91
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	92
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	93
5.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	95
5.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Emosional ( $X_2$ ).....	96
5.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan ( $X_3$ ).....	97
5.8 Loading Factor .....	100
5.9 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	101
5.10 <i>Cross Loading</i> .....	102
5.11 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	103
5.12 Nilai <i>R-square</i> .....	103
5.13 Hasil Pengujian Hipotesis .....	106

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
1.1 Pendapatan dan Jumlah Pelanggan Indihome per Semester Mulai 2017-2021 (Katadata.co.id, 2021).....	5
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	66
5.1 Stuktur Organisasi PT. Telkom Banjarmasin .....	88
5.2 Path Diagram PLS-Algorithm.....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Hasil Penghitungan Distribusi Frekuensi
Lampiran	3	PLS-Alghoritm
Lampiran	4	Bootstrapping