

**PENGARUH *SERVICE RELIABILITY*, *SERVICE ASSURANCE*, *NETWORK QUALITY* TERHADAP *ATTITUDINAL LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER COMMITMENT* PADA NUSANET
DI SURABAYA**

TESIS



**Oleh:
Stephanie
8112416009**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH *SERVICE RELIABILITY*, *SERVICE ASSURANCE*, *NETWORK QUALITY* TERHADAP *ATTITUDINAL LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER COMMITMENT* PADA NUSANET
DI SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Katolik Widya Mandala

Untuk memenuhi persyaratan

Gelar Magister Manajemen



Oleh:

Stephanie

8112416009

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Pengaruh *Service Reliability*, *Service Assurance*, *Network Quality* terhadap *Attitudinal Loyalty* melalui *Customer Commitment* pada Nusanet di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Stephanie (8112416009) telah disetujui untuk diuji.



Lena Ellitan, Ph.D.
Pembimbing Tesis

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis berjudul “Pengaruh *Service Reliability*, *Service Assurance*, *Network Quality* terhadap *Attitudinal Loyalty* melalui *Customer Commitment* pada Nusanet di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Stephanie (8112416009) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 12 bulan 02 tahun 2018

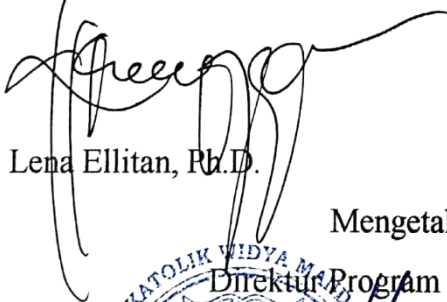
Tim Penguji

Ketua



Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM(AP)

Sekretaris



Lena Ellitan, Ph.D.

Anggota



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM.

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Stephanie

NRP : 8112416009

Judul : Pengaruh *Service Reliability, Service Assurance, Network Quality* terhadap *Attitudinal Loyalty* melalui *Customer Commitment* pada Nusanet di Surabaya

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dapat dipublikasi di internet atau media lain (*Digital Library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Januari 2018

Stephanie
8112416009



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyusunan tesis ini penulis telah menerima banyak masukan dan bimbingan, serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Lena Ellitan, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan petunjuk dan pemikiran yang sangat berharga selama penelitian berlangsung sehingga terselesaikannya penulisan tesis ini.

3. Dr. Christina Esti Susanti, SE, MM, CPM(AP) selaku Kaprodi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Kedua orang tua dan saudara yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini
5. Terman-teman yang telah membantu memberikan semangat dan dorongan hingga terselesaikannya tesis ini dan pihak-pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Surabaya, 30 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	01
1.1. Latar Belakang	01
1.2. Perumusan Masalah Penelitian.....	08
1.3. Tujuan Penelitian.....	08
1.4. Manfaat Penelitian.....	09
1.5. Keterbatasan dan Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	13

2.3. Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1. Pengaruh <i>Service Reability</i> terhadap <i>Customer Commitment</i>	21
2.3.2. Pengaruh <i>Service Reability</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	22
2.3.3. Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Customer Commitment</i>	23
2.3.4. Pengaruh <i>Service Assurance</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	24
2.3.5. Pengaruh <i>Network Quality</i> terhadap <i>Customer Commitment</i>	25
2.3.6. Pengaruh <i>Network Quality</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	25
2.3.7. Pengaruh <i>Customer Commitment</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	26
2.4. Kerangka Penelitian	27
2.5. Hipotesis.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel	31

3.3. Klasifikasi Variabel.....	33
3.3.1. Variabel Penelitian	33
3.3.2. Definisi Operasional	33
3.4. Instrumen Penelitian.....	38
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	38
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Uji Validitas.....	39
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.6.3. Uji Penilaian Model <i>Fit</i>	40
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN	42
4.1. Hasil Pengolahan Data Penelitian	42
4.1.1. Karakteristik Responden	43
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian.....	43
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	46
4.1.1.5 Distribusi Variabel Penelitian	46
4. 2. Pengujian Data	52

4.2.1	Pengujian Normalitas	52
4.2.2	Pengujian Validitas.....	53
4.2.3	Pengujian Reliabilitas	57
4.2.4	Pengujian Outlier	60
4.2.5	Pengujian Kecocokan Model.....	60
4.2.6	Pengujian Hipotesis	62
4.3.	Diskusi Hasil Penelitian.....	65
4.3.1.	Pengaruh <i>Service Reability</i> dan <i>Customer Commitment</i>	66
4.3.2.	Pengaruh <i>Service Reability</i> dan <i>Attitudinal Loyalty</i>	67
4.3.3.	Pengaruh <i>Service Assurance</i> dan <i>Customer Commitment</i>	69
4.3.4.	Pengaruh <i>Service Assurance</i> dan <i>Attitudinal Loyalty</i>	70
4.3.5.	Pengaruh <i>Network Quality</i> dan <i>Customer Commitment</i>	72
4.3.6.	Pengaruh <i>Network Quality</i> dan <i>Attitudinal Loyalty</i>	74
4.3.7.	Pengaruh <i>Customer Commitment</i> dan <i>Attitudinal Loyalty</i>	75
BAB 5	PENUTUP	78

5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	83
5.2.1. Saran Akademis.....	83
5.2.2. Saran Praktis.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Pengujian Validitas <i>Service Reliability</i>	53
Gambar 4.2 Pengujian Validitas <i>Service Assurance</i>	54
Gambar 4.3 Pengujian Validitas <i>Network Quality</i>	55
Gambar 4.4 Pengujian Validitas <i>Customer Commitment</i>	56
Gambar 4.5 Pengujian Validitas <i>Attitudinal Loyalty</i>	57
Gambar 4.6 Pengujian Arah Hubungan Antar Variabel Laten	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3.1	Indikator Pengukuran Model <i>Goodness of Fit</i>	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	46
Tabel 4.4	Penilaian untuk setiap variabel.....	47
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Service Reliability</i>	47
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Service Assurance</i>	48
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Network Quality</i>	49
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Customer Commitment</i>	50
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	51

Tabel 4.10	Pengujian Normalitas.....	52
Tabel 4.11	Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.12	Pengujian <i>Outlier</i>	60
Tabel 4.13	Pengujian Kecocokan Model.....	61
Tabel 4.14	Pengujian Signifikansi Hipotesis.....	64

ABSTRAK

Dewasa ini kemajuan teknologi internet telah merambah ke segala bidang kehidupan, mulai dari bidang ekonomi, bisnis, hiburan, budaya dan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia terhadap media informasi seperti internet semakin maju dan berkembang, sehingga internet menjadi suatu keharusan yang dapat menunjang segala kegiatan manusia dan banyaknya provider internet di Indonesia yang menawarkan berbagai paket internet, mulai dari harga yang murah sampai harga yang lumayan tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *service reliability*, *service assurance*, *network quality* terhadap *attitudinal loyalty* melalui *customer commitment* pada Nusanet di Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kausal. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pengujian hipotesis (kuantitatif) dengan jenis penelitian asosiatif. Responden yang akan diteliti adalah pelanggan Nusanet di Surabaya. Sampel yang diteliti oleh peneliti adalah pelanggan yang telah berlangganan 12 bulan dan akan memperpanjang kontrak baru dengan paket internet *Dedicated Wireless* dengan masa kontrak per tahun. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service reliability*, *service assurance* dan *network quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer commitment* dan *attitudinal loyalty*. *Customer commitment* berpengaruh tidak signifikan terhadap *attitudinal loyalty*.

Kata Kunci: *service reliability*, *service assurance*, *network quality*, *attitudinal loyalty*, *customer commitment*

ABSTRACT

Nowadays the advances of internet technology has penetrated to all areas of life, ranging from the field of economy, business, entertainment, culture and education. This shows that the human needs of information media such as the Internet is more advanced and growing, so the internet becomes a necessity that can support all human activities and the number of internet providers in Indonesia that offers various internet packages, ranging from low prices to fairly high prices.

The purpose of this research is to analyze the influence of service reliability, service assurance, network quality to attitudinal loyalty through customer commitment at Nusanet in Surabaya.

The type of research used by the author is causal research. The research design used in this research is the hypothesis testing (quantitative) research with the type of associative research. Respondents to be studied are Nusanet customers in Surabaya. The sample studied by the researcher is a customer who has been subscribed 12 months and will extend the new contract with Dedicated Wireless internet package with contract period per year. The number of samples to be used in this study is as many as 150 respondents. Data processing technique used is structural equation modeling (SEM).

The result of this research are service reliability, service assurance and network quality had significant effect on customer commitment and attitudinal loyalty. Customer commitment had not significant effect on attitudinal loyalty.

Keywords : service reliability, service assurance, network quality, attitudinal loyalty, customer commitment

