

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *FIXED BROADBAND*
INTERNET
(STUDI KASUS: PT. EKA MAS REPUBLIK)**



PROPOSAL TESIS

Oleh:

MUHAMMAD SYEIS

MANAJEMEN PEMASARAN

212510018

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *FIXED BROADBAND*
INTERNET**

(STUDI KASUS: PT. EKA MAS REPUBLIK)



PROPOSAL TESIS

Oleh:

MUHAMMAD SYEIS

MANAJEMEN PEMASARAN

212510018

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: PENGARUH MEDIA PROMOSI, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FIXED BROADBAND INTERNET (STUDI KASUS : PT. EKA MAS REPUBLIK)

Oleh MUHAMMAD SYEIS, Nim 212510018, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN PEMASARAN, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 2 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.


Palembang, 2 September 2023

Mengetahui,
Program Studi Manajemen- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


.....
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Pembimbing :

Pembimbing,


.....
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

Halaman Pengesahan Penguji Tesis


Judul Tesis: PENGARUH MEDIA PROMOSI, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FIXED BROANDBAND INTERNET (STUDI KASUS : PT. EKA MAS REPUBLIK)

Oleh MUHAMMAD SYEIS , Nim 212510018 , Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN PEMASARAN , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 2 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 2 September 2023

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur

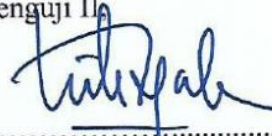

.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :


Penguji I ,


.....
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

Penguji II,


.....
M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D.

Penguji III,


.....
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD SYEIS

NIM : 212510018

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD SYEIS

NIM: 212510018

ABSTRAK

PT. Eka Mas Republik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa internet *Fixed Broadband* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan internet terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris penerimaan *Fixed Broadband* PT. Eka Mas Republik pada sisi pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan model yang diadopsi dari variabel Media Promosi (MP), Kualitas Produk (KP), Kualitas Layanan (KL), dan Kepuasan Konsumen (KK). Selanjutnya, model dianalisis dengan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Model* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan relasi yang bervariasi antara variabel eksogen dan variabel endogen. Pertama, variabel KL berpengaruh signifikan terhadap variabel KK. Kedua, variabel KP berpengaruh signifikan terhadap variabel KK, Ketiga, variabel MP terbukti signifikan terhadap variabel KL. Keempat, variabel KP terbukti signifikan terhadap variabel KL. Kelima, variabel MP tidak terbukti signifikan terhadap variabel KK. Keenam, variabel MP x KL tidak terbukti signifikan terhadap variabel KK. Ketujuh, variabel KP x KL tidak terbukti signifikan terhadap variabel KK.

Kata Kunci: *Fixed Broadband*, adopsi, SEM-PLS

ABSTRACT

PT Eka Mas Republik is a company engaged in the field of Fixed Broadband internet service providers which aims to provide internet services to the community. This study aims to empirically determine the acceptance of Fixed Broadband PT Eka Mas Republik on the customer side. This study uses a model adopted from the variables of Media Promotion (MP), Product Quality (KP), Service Quality (KL), and Customer Satisfaction (KK). Furthermore, the model was analyzed using the Partial Least Square Structural Equation Model (SEM-PLS). The results showed varying relationships between exogenous variables and endogenous variables. First, the KL variable has a significant effect on the KK variable. Second, the KP variable has a significant effect on the KK variable, Third, the MP variable is proven to be significant to the KL variable. Fourth, the KP variable is proven to be significant to the KL variable. Fifth, the MP variable does not prove significant to the KK variable. Sixth, the MP x KL variable does not prove significant to the KK variable. Seventh, the KP x KL variable does not prove significant to the KK variable.

Keywords: Fixed Broadband, adoption, SEM-PLS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Bukan bahagia yang menjadikan kita bersyukur, tetapi dengan bersyukurlah yang akan menjadikan hidup kita bahagia” – *Albert, 2023*

PERSEMBAHAN :

Tesis ini ku persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Ibu dan Bapak
2. Kakak
3. Istri tercinta
4. Almamater kebanggan

Curriculum Vitae



Data Pribadi

Nama	Muhammad Syeis, S.Kom
NIK	1671071907910004
Tempat/ tgl. Lahir	Sekayu, 19 Juli 1991
Status perkawinan	Menikah
Alamat Sekarang	Jl.HBR Motik Komplek Griya Asri Mandiri Blok Blok D1 No.16 Kel.Karya Baru Kec.Alang-alang Lebar
E-mail	m.syeis@myrepublic.net.id/ themsys@gmail.com
Jenis kelamin	Laki-laki
Kewarganegaraan	Indonesia
Tinggi/berat badan	168/70 Kg
Agama	Islam
Nomor Kontak/Wa	0812-7291-0732

Jenjang Pendidikan

Formal :

Sekolah	Tahun	Jurusan	Lokasi
SDN 6 Betung	1997 – 2003	-	Betung
SMPN 1 Betung	2003 – 2006	-	Betung
SMAN 13 Palembang	2006 – 2009	IPS	Palembang
Universitas Bina Darma	2009 – 2016	S1-Teknik Informatika	Palembang

Non Formal :

Lembaga	Tahun	Aktivitas	Lokasi
Giovani English Course	2002-2003	Kursus Bhs Inggris	Betung
ESQ leadership Center	2009-2010	Training ESQ	Palembang
HIMTIK Univ. Binadarma	2009-2010	Pendidikan Dasar	Palembang
HMI Cabang Palembang	2010-2011	Training Basic LK 1	Palembang
Lembaga Survei Indonesia	2012-2013	Training Surveyor	Palembang
Puskaptis	2012-2013	Training Surveyor	Palembang
Charta Politika	2012-2013	Training Surveyor	Palembang
Panwaslu Kota Palembang	2012-2013	Training Asisten PPL	Palembang
MyRepublic Indonesia	2016-2017	Training Product Knowledge	Palembang
MyRepublic Indonesia	2016-2017	Training STAR+ (Selling Skill)	Palembang
MyRepublic Indonesia	2017-2018	Training Program LEAD 7 (Leadership)	BSD, Tangsel
MyRepublic Indonesia	2018-2019	Training of Trainer	BSD, Tangsel

Pengalaman Organisasi

Lembaga	Tahun	Jabatan	Lokasi
SMAN 13 Palembang	2007-2008	Anggota	Palembang
Sispala SMAN 13 Plg	2008-2009	Sekretaris	Palembang
HIMTIK Univ. Binadarma	2009-2010	Anggota	Palembang
HMI Cabang Palembang	2010-2011	Anggota	Palembang
HIMTIK Univ. Binadarma	2010-2011	Kepala Unit	Palembang
Relawan Ungu	2012-2013	Kepala Bidang	Palembang
Formass Sumsel	2012-2014	Kepala Bidang	Palembang

Pengalaman Kerja

Perusahaan	Tahun	Jabatan	Lokasi
CV.Ammar Makmur	2010-2011	Marketing	Palembang
CV.Rantau Bayur Permai	2011-2013	Marketing	Palembang
MyRepublic Indonesia	2016-2017	Account Executive	Palembang
MyRepublic Indonesia	2016-2017	Kiosk Promotor	Palembang
MyRepublic Indonesia	2017-2019	Direct Sales Supervisor	Palembang
MyRepublic Indonesia	2019-2021	Operation L&D Specialist (Trainer)	Palembang
MyRepublic Indonesia	2021-Skrng	Branch Manager	Palembang

Status : Permanent Employee**Prestasi di MyRepublic Indonesia**

Perusahaan	Tahun	Prestasi	Posisi
MyRepublic Indonesia	2016	Winner Program Sell & Win (Reward Samsung Galaxy J5)	Kiosk Promotor
MyRepublic Indonesia	2018	TOP 16 ASM Sell & Win Contest (Reward Samsung Galaxy A9 Pro 6)	DSS
MyRepublic Indonesia	2020	Youngest Trainer	Trainer
MyRepublic Indonesia	2022	Best Branch Manager (Reward Trip Thailand)	BM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat izin-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul. Shalawat beserta salam kita Panjatkan kepada Baginda besar Nabi Muhammad SAW, semoga kita selalu menjadi umatnya hingga akhir hayat.

Dalam penulisan tesis ini, peneliti menyadari bahwa tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti ingin memberikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian tesis ini, antara lain:

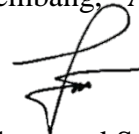
1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ranah untuk menempuh kegiatan selama perkuliahan baik secara akademik maupun non akademik.
2. Ibu Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan fasilitas selama perkuliahan dari awal hingga akhir.
3. Bapak Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen S2 Universitas Bina Darma Palembang yang senantiasa membantu urusan perkuliahan dari awal hingga akhir.
4. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si selaku Dosen Pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan

kepada peneliti dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan proposal tesis ini.

5. Seluruh dosen pengajar dan staf civitas akademika Program Pascasarjana Program Studi Manajemen S2 Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
7. Bapak Sumadi Amini, S.Pd dan Ibu Yenni, M.Pd selaku orang tua tercinta peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil kepada peneliti dalam menggapai gelar.
7. Istri tercinta peneliti yang senantiasa menemani dan memberikan semangat setiap waktu kepada peneliti dalam menggapai gelar.
8. Bapak Sujaryadi, S.P Selaku Pimpinan MyRepublic area Sumatera serta jajaran dari PT Eka Mas Republik yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen S2 Angkatan 38A.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna meskipun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik. Peneliti berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Palembang, Agustus 2023



Muhammad Syeis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis.....	iii
Halaman Pengesahan Penguji Tesis.....	iv
Surat Pernyataan.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Rencana Susunan Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Objek Penelitian.....	7
2.1.1 PT Eka Mas Republik.....	7
2.1.2 Produk Bisnis Teknologi Informasi.....	7
2.1.3 Fixed Broadband.....	8
2.1.4 SDL (Service Dominant Logic).....	8

2.2 Tinjauan Teori Penerimaan Teknologi.....	9
2.2.1 Media Promosi	10
2.2.2 Kualitas Produk.....	12
2.2.3 Kualitas Layanan.....	14
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Hubungan Antar Variabel	20
2.4.1 Pengaruh Media Promosi terhadap Kualitas Layanan	20
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kualitas Layanan.....	21
2.4.3 Pengaruh Media Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.6 Pengaruh Media Promosi terhadap Kepuasan Konsumen yang dilandasi oleh Kualitas Layanan.....	22
2.4.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen yang dilandasi oleh Kualitas Layanan.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	23
2.6 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Data Penelitian	25
3.2.1. Populasi	25
3.2.2. Sampel.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Defenisi Operasional Variabel	27

3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.5.1 Data Preparation (Persiapan Data).....	30
3.5.2 Measurement Model Analysis (Analisis Model Pengukuran)	30
3.5.3 Structural Model Analysis (Analisis Model Struktural)	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pendahuluan.....	32
4.2 Data Screening (Penyaringan Data).....	32
4.2.1 Data Preparation (Persiapan Data).....	32
4.2.2 Data Adequacy (Kecukupan Data).....	34
4.3 Pembuatan Model Pengukuran	38
4.4 Analisa Model Pengukuran (Measurement Model Analisis)	38
4.6.1 Reliabilitas Indikator (Indicator reliability)	39
4.6.2 Realibilitas Konsistensi Internal (Internal Consistency).....	42
4.6.3 Validitas Konstruk (Construct Validity)	43
4.5 Analisis Model Struktural (Structural Model Analysis)	45
4.5.1 Collinearity Assessment.....	45
4.5.2 Path Coefficient.....	48
4.5.3 Uji t.....	49
4.5.4 Coeficient of Determination (R^2)	52
4.5.5 Predictive Relevance.....	53
4.5.6 Model Fit.....	53
4.6 Pembahasan.....	54
H1. Pengaruh Media Promosi terhadap Kualitas Layanan	54
H2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kualitas Layanan	54
H3. Pengaruh Media Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	55

H4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	56
H5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
H6. Pengaruh Media Promosi terhadap Kepuasan Konsumen yang dilandasi oleh Kualitas Layanan.....	57
H7. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen yang dilandasi oleh Kualitas Layanan.....	58
H1 - H7. Rangkuman Hipotesis	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
5.2.1 Saran Teori.....	61
5.2.2 Saran Praktis.....	61
5.2.3 Peneliti Selanjutnya.....	61
LAMPIRAN	78
Lembar Kuesioner.....	78
Hasil Pengelolaan Data	84
Lembar Perbaikan Tesis.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Uji Standar Deviation.....	33
Tabel 4.3 Uji Kecukupan Data.....	36
Tabel 4.4 Measures of Sampling Adequacy (MSA)	37
Tabel 4.5 Cross Loading	39
Tabel 4.6 Outer Loading	41
Tabel 4.7 Composite Reliability	42
Tabel 4.8 Validitas Konvergen	43
Tabel 4.9 Kriteria analisis Fornell Lacker.....	44
Tabel 4.10 Outer VIF	46
Tabel 4.11 Inner VIF.....	47
Tabel 4.12 Path Coefficient.....	48
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	50
Tabel 4.14 Analisa Uji T dan Uji Path.....	50
Tabel 4.15 Nilai R ² variabel penelitian	52
Tabel 4.16 Blindfolding	53
Tabel 4.17 Normed Fit Index	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Model Pengukuran	38
Gambar 4.2 Reabilitas indikator (setelah analisis outer loading)	40

