

**DETERMINAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PENGGUNA INTERNET SELULER XL PADA
MAHASISWA PERGURUAN TINGGI BESAR DI
TANGERANG SELATAN**

DISERTASI

Ditulis Oleh:

**ROSA LESMANA
NPM 073218043**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangk. Memerole. Gelar
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2024**

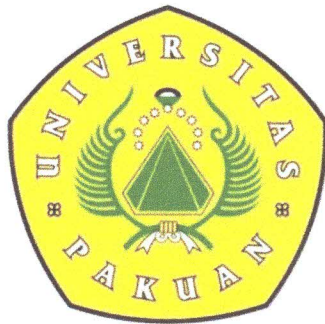
**DETERMINAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PENGGUNA INTERNET SELULER XL PADA
MAHASISWA PERGURUAN TINGGI BESAR DI
TANGERANG SELATAN**

DISERTASI

Ditulis Oleh:

**ROSA LESMANA
NPM 073218043**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangka Memperoleh Gelar
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2024**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN**

PENGESAHAN DISERTASI

Bogor, 25 November 2023

Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan


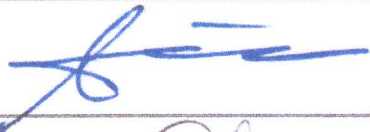

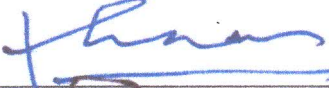
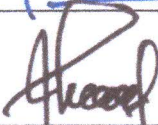
Rosa Lesmana

NPM. 073218043

Judul Disertasi:

**DETERMINAN CUSTOMER SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PENGGUNA INTERNET SELULER XL
PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI BESAR DI TANGERANG SELATAN**

Berdasarkan hasil yudisium Ujian Tertutup Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen yang dilaksanakan pada tanggal 04 September 2023 maka Disertasi ini telah layak dan disetujui untuk dilanjutkan pada **Ujian Terbuka/Promosi**.

NO	TIM PROMOTOR	TANDA TANGAN
1	<u>Prof. Dr. Rer. pol. H. Didik Notosudjono. M.Sc.</u> Penanggungjawab/Ketua Sidang	
2	<u>Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata</u> Sekretaris Sidang	
3	<u>Prof. Dr. H. Hari Gursida, CA., M.M., CPA.</u> Anggota Penguji/Ketua Program Studi	
4	<u>Prof. Hamdy Hady, DEA.</u> Ketua Tim Promotor	
5	<u>Dr. Hari Muharam, MM., SE.</u> Anggota Tim Ko-Promotor	

ABSTRAK

Determinan Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Customer Loyalty Pengguna Internet Seluler XIPada Mahasiswa Perguruan Tinggi Besar Di Tangerang Selatan

Rosa Lesmana
073218043

Penelitian ini dilakukan atas fenomena rendahnya tingkat loyalitas konsumen pada penyedia layanan internet seluler merek XL Axiata pada mahasiswa perguruan tinggi besar di Tangerang Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *service quality*, *price* dan *promotion* terhadap *customer satisfaction* dan dampaknya pada *customer loyalty* pada internet seluler merek XL Axiata pada mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Tangerang Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif survei dan *explanatory research* yang bersifat verifikatif. Populasi dalam studi ini yaitu mahasiswa dari tiga perguruan tinggi dengan jumlah mahasiswa terbanyak di Tangerang Selatan, sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan penentuan ukuran sampel 220 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisa dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan alat analisa data menggunakan Lisrel 8.70.

Studi ini menemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* sebesar 21% , *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* sebesar 50%, dan *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* sebesar 31%, secara simultan *service quality*, *price* dan *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* sebesar 91% *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sebesar 29%, *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sebesar 20%, *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sebesar 16%. Sedangkan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sebesar 35%. Secara simultan *service quality*, *price*, *promotion* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* sebesar 89%.

Kata kunci: *Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRACT

Determinants of Customer Satisfaction and its Implications for Customer Loyalty of XI Mobile Internet Users Among Students of Large Universities in South Tangerang

This research was conducted on the phenomenon of low levels of consumer loyalty to XI Axiata mobile internet service providers among students of the largest university in South Tangerang. The purpose of this study is to test and explain the effect of service quality, price and promotion on customer satisfaction and its impact on customer loyalty on XI Axiata mobile internet among students of the largest university in South Tangerang. The type of research used is descriptive survey and explanatory research with verificative method. The population of the study was students from the three universities with a highest number of student in South Tangerang, the sample used the purposive sampling method and the sample size is 220 respondents. Data collection using questionnaires. The data were analyzed with Structural Equation Modelling (SEM) and data analysis tools using isrel 8.70.

This study found that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction by 21%, price had a positive and significant effect on customer satisfaction by 50%, and promotion had a positive and significant effect on customer satisfaction by 31%, simultaneously service quality, price and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction by 91% service quality has a positive and significant effect on customer loyalty by 29%, price has a positive and significant effect on customer loyalty by 20%, promotion has a positive and significant effect to customer loyalty of 16%. Meanwhile, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty by 35%. Simultaneous service quality, price, promotion and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty by 89%.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*