



**PENGARUH DIGITALISASI DAN PENYEDERHANAAN PROSES
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN DI PT. INDOSAT OOREDOO
HUTCHISON**

TESIS

Oleh

SHANNA DANIELA DALLY

NIM : 23270065

UNIVERSITAS TRILOGI

Program Studi Magister Manajemen S2

Jakarta

2025



**PENGARUH DIGITALISASI DAN PENYEDERHANAAN PROSES
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN DI PT. INDOSAT OOREDOO
HUTCHISON**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen S2

Oleh

SHANNA DANIELA DALLY

NIM : 23270065

UNIVERSITAS TRILOGI

Program Studi Magister Manajemen S2

Jakarta

2025



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama	:	Shanna Daniela Dally
NIM	:	23270065
Jenjang Pendidikan	:	Strata-2
Program Studi	:	Magister Manajemen S2
Judul	:	Pengaruh Digitalisasi dan Penyederhanaan Proses Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan di PT. Indosat Ooredoo Hutchison
Tanggal Sidang	:	20 Januari 2025

Disetujui Oleh:

(Dr. Aam Bastaman, SE, M.Si)

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

(Dr. Aty Herawati, MS.)

Dekan Fakultas

Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora

Diketahui Oleh:

(Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D.)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

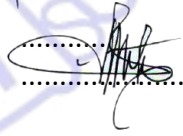


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG TESIS

Pada hari, 20/01/2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tesis dengan topik penelitian: "Pengaruh Digitalisasi dan Penyederhanaan Proses Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan di PT Indosat Ooredoo Huthchison".
" untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Magister Manajemen Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Shanna Daniela Dally
NIM : 23270065
Program Studi : Magister Manajemen

telah dinyatakan***lulus***..... oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D.	- Penguji I (Ketua Sidang)	
2. Dr. Rudi Bambang Trisilo, SE., M.M.	- Penguji II	
3. Dr. Aam Bastaman, S.E., M.Si.	- Dosen Pembimbing	



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarsime (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 20 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Shanna Daniela Dally
23270065

PENGARUH DIGITALISASI DAN PENYEDERHANAAN PROSES LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. INDOSAT OOREDOO HUTCHISON

Shanna Daniela Dally

Jurusan Manajemen, Universitas Trilogi

Abstrak

Perusahaan telekomunikasi dihadapkan pada tantangan besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka. PT. Indosat Ooredoo Hutchison, sebagai salah satu pemain utama di industri telekomunikasi Indonesia, menyadari pentingnya digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan pelanggan dan penyederhanaan proses layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas, mempercepat proses layanan dan memberikan layanan yang lebih konsisten. Kepuasan yang diperoleh dari pengalaman layanan yang baik menjadi faktor utama yang mendorong pelanggan untuk tetap loyal dan berinteraksi lebih lama dengan perusahaan. Penyederhanaan proses layanan yang lebih efisien meningkatkan kepuasan pelanggan dan, sebagai hasilnya, meningkatkan loyalitas pelanggan. Proses layanan yang disederhanakan melalui teknologi memfasilitasi interaksi yang lebih cepat dan efisien, yang berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan. Kesimpulan yang diambil melalui pemaparan diatas ialah, (1) Digitalisasi layanan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan; (2) Penyederhanaan proses layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan; (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan; (4) Digitalisasi layanan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan; (5) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh digitalisasi layanan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; (6) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh penyederhanaan proses layanan terhadap loyalitas pelanggan; (7) Penggunaan teknologi untuk menyederhanakan proses layanan memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: digitalisasi; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan; penyederhanaan proses layanan

**THE EFFECT OF DIGITALIZATION AND SIMPLIFICATION OF
SERVICE PROCESSES ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. INDOSAT OOREDOO
HUTCHISON**

Abstract

Telecommunication companies are faced with a major challenge to improve the efficiency and effectiveness of their services. PT. Indosat Ooredoo Hutchison, as one of the major players in the Indonesian telecommunications industry, recognizes the importance of digitizing and simplifying service processes to meet increasingly high customer expectations. This study aims to analyse the effect of digitizing customer service and simplifying service processes on customer satisfaction and loyalty. The research method uses quantitative research. The results of the study indicate that the application of digital technology in customer service can increase satisfaction by improving quality, accelerating and providing more consistent service. Satisfaction obtained from a good service experience is the main factor that encourages customers to remain loyal and interact longer with the company. Simplifying the service process more efficiently increases customer satisfaction and, as a result, increases customer loyalty. The service process simplified through technology facilitates faster and more efficient interactions, which contributes to increased customer loyalty. The conclusions drawn from the above explanation are, (1) Digitalization of customer service has a positive effect on customer satisfaction; (2) Simplifying the service process has a positive effect on customer satisfaction; (3) Customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty; (4) Digitalization of customer service has a positive effect on customer loyalty; (5) Customer satisfaction mediates the effect of customer service digitalization on customer loyalty; (6) Customer satisfaction mediates the effect of service process simplification on customer loyalty; (7) The use of technology to simplify the service process strengthens customer loyalty.

Keywords: digitalization; customer satisfaction; customer loyalty; simplification service process.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi dan Penyederhanaan Proses Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan di PT. Indosat Ooredoo Hutchison.”

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi yang saya tempuh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan kebutuhan pelanggan akan layanan yang lebih cepat dan efisien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan pengalaman dan loyalitas pelanggan mereka.

Saya menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Aty Herawaty, MS., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis & Humaniora Universitas Trilogi.
2. Bapak Dr. Aam Bastaman SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.
3. Bapak Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D., selaku dosen Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan dukungan yang sangat berarti dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Drs. Rudi Bambang Trisilo, SE., M.M., selaku dosen Penguji 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen dan staf akademik Universitas Trilogi Program Studi Magister Manajemen S2, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa studi saya.

6. Seluruh keluarga tercinta ; Ayahanda Andi Ambo Dally (Alm.) dan Ibunda Ernie Irawaty Djohan, Suami tercinta Heri Efendi dan anak- anak tercinta Kiana Shadya Rahman dan Nayla Danika Rahman yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti dalam setiap langkah yang saya tempuh.
7. Teman-teman dan rekan seperjuangan, yang telah memberikan semangat, diskusi, serta bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Manajemen, rekan rekan di Retail Service Governance, dan karyawan PT. Indosat Ooredoo Hutchison, yang telah membantu memotivasi dan memberikan data serta informasi yang sangat membantu dalam penelitian ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Saya berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, industri telekomunikasi, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis kelak mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH Subhannahu Wa Ta'ala.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Jakarta, 20 Januari 2025

Shanna Daniela Dally

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep Digitalisasi dalam Layanan Pelanggan	10
2.1.2 Penyederhanaan Proses Layanan Pelanggan	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.5 Indosat Ooredoo Hutchision.....	16
2.2 Kajian Empiris.....	18
2.3 Research Gap.....	21
2.3.1 Contextual Gap.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran	24
2.5 Model Konseptual	26
2.6 Hipotesis Penelitian	26
2.7 Konsep dan Operasional.....	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis Data	41
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.3 Uji Asumsi Analisis Jalur.....	43
3.6.4 Analisa Jalur	43
3.7 Uji Hipotesis	45
3.7.1 Uji Koefisien Korelasi.....	45
3.7.1.1 Uji Koefisien Determinasi (Goodness of Fit)	45
3.7.1.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	46
3.7.1.3 Uji t	47
3.7.1.4 Uji Sobel	48
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Profil Responden	51
4.2 Analisa Deskriptif.....	53
4.2.1 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	53
4.2.2 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	54
4.2.3 Statistik Deskriptif Digitalisasi Layanan Pelanggan	55
4.2.4 Statistik Deskriptif Penyederhanaan Proses Layanan	56
4.3 Statistik Inferensial.....	57
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
4.3.1.1 Pengujian Validitas	58
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas	60
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	61

4.3.2.1 <i>Collinearity</i>	61
4.3.2.2 <i>Coeficient of determination (R-Square)</i>	62
4.3.2.3 Pengujian Hipotesis.....	63
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan..	67
4.4.2 Pengaruh Penyederhanaan Proses Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.3 Pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	69
4.4.4 Pengaruh Penyederhanaan Proses Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	70
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.4.6 Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
4.4.7 Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Pengaruh Digitalisasi Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
BAB V KESIMPULAN & SARAN	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Implikasi Manajerial.....	76
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Skala Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Digitalisasi Layanan Pelanggan.....	56
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Penyederhanaan Proses Layanan.....	57
Tabel 4.6 <i>Validity Convergent</i>	59
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.10 <i>Coefficient of Determination</i>	62
Tabel 4.11 <i>Sign and Significance of Path Coefficient</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Measurement Model</i>	58
---	----

