

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME PT. TELKOM SORONG PAPUA
DENGAN KEPERCAYAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN
SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

*The Influence Of Service Quality and Information System Quality
on Customer Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua
With Trust and Perceived Risk as Moderation Variables*



Oleh:

JALMIJN TINDAGE
1271800025

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME PT. TELKOM SORONG PAPUA
DENGAN KEPERCAYAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN
SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

*The Influence Of Service Quality and Information System Quality
on Customer Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua
With Trust and Perceived Risk as Moderation Variables*



Oleh:

JALMIJN TINDAGE
1271800025

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME PT. TELKOM SORONG PAPUA
DENGAN KEPERCAYAAN DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN
SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

*The Influence Of Service Quality and Information System Quality
on Customer Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua
With Trust and Perceived Risk as Moderation Variables*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

JALMIJN TINDAGE

1271800025

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT.
TELKOM SORONG DENGAN KEPERCAYAAN DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

*The Influence Of Service Quality and Information System Quality on Customer
Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua With Trust and Perceived Risk as
Moderation Variables*

Oleh:

JALMIJN TINDAGE

NIM. 127.18.000.25

Promotor



(Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA)

Co-Promotor



(Dr. H. Abdul Halik, MM)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



(Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT.
TELKOM SORONG PAPUA DENGAN KEPERCAYAAN DAN RESIKO
YANG DIRASAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

*The Influence Of Service Quality and Information System Quality on Customer
Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua With Trust and Perceived Risk as
Moderation Variables*

OLEH:

JALMIJN TINDAGE

NIM. 127.18.000.25

Disertasi Ini Telah Di Uji Terbuka Pada Tanggal 30 Mei 2023

Oleh Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
Sekretaris : Dr. H. Slamet Riyadi, MSi, Ak. CA.
Co Promotor : Dr. H. Abdul Halik, MM
Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS, Ak. CA, CPA
Prof. Dr. H. Ujianto, MS
Prof. Dr. Samsul Huda, SE., MT
Prof. Dr. Made Warka, M.H
Prof. Dr. M. Wateno Oetomo, MM., MT., Dr TS
Dr. Ida Bagus Cempena, MM
Dr. Endah Budiarti, M.Si

Handwritten signatures in blue ink, including names like Mulyanto, Slamet Riyadi, Abdul Halik, Tri Ratnawati, Ujianto, Samsul Huda, Made Warka, Wateno Oetomo, Ida Bagus Cempena, and Endah Budiarti.

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Handwritten signature in blue ink, likely of Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati.

Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS, Ak. CA, CPA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JALMIJN TINDAGE
NPM : 127.18.000.25
Alamat : Sorong Papua
Program : Doktor Ilmu Ekonomi

Menyatakan bahwa "Disertasi" yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT.
TELKOM SORONG PAPUA DENGAN KEPERCAYAAN DAN RISIKO
YANG DIRASAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

The Influence Of Service Quality and Information System Quality on Customer Satisfaction Indihome Pt. Telkom Sorong Papua With Trust and Perceived Risk as Moderation Variables

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, Mei 2023





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JALMIJN TINDAGE
NIM : 1271800025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : Disertasi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive)* karya ilmiah saya yang berjudul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM SORONG PAPUA DENGAN KEPERCAYAAN DAN RISIKO YANG DIRASAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI ”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Mei 2023

Yang menyatakan

E5EB4AKX599664529

JALMIJN TINDAGE

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke Hadirat Allah SWT, Sang Maha Pencipta, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis selama menjalani proses studi. Segala yang tersusun ini merupakan karunia indah-Nya dan untuk kemuliaan nama-Nya.

Disadari sepenuhnya selama menyelesaikan karya ilmiah ini merupakan perjuangan, hasil kerja keras dan melelahkan serta melibatkan bantuan, dukungan, arahan, bimbingan serta do'a restu dari berbagai pihak. Melalui kesempatan dan ruang yang terbatas ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada pribadi-pribadi hebat yang secara luar biasa berperan besar, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Promotor, dan selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan Disertasi ini.
2. Bapak Dr. H. Abdul Halik, MM. selaku Co-promotor, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan Disertasi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku penguji dan selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan Disertasi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak, MS, CA, CPA, Guru Besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, selaku penguji dan selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati dengan keibuannya memberikan motivasi, serta senantiasa meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sejak proses perkuliahan, penelitian hingga penyelesaian penyusunan disertasi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Samsul Huda, SE, MT, Guru Besar Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jatim, selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
6. Bapak Dr. Ida Bagus Cempena, MM, selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan

hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.

7. Ibu Dr. Endah Budiarti, MSi, selaku penguji yang telah menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, dengan ketulusan hati memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian disertasi ini.
8. Segenap bapak ibu dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan perkuliahan sebagai dasar teori yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan disertasi.
9. Seluruh staf administrasi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan tulus hati dan sabar telah membantu memberikan info-info perkuliahan dalam kelancaran studi selama ini.
10. Suami tercinta Dr. Ayub Ongge, M.Th, M. Pd., dengan segala ketulusan hati, kesabaran, memberi kesempatan, dukungan, semangat dan do'a yang tiada henti, serta mengajarkan untuk setia pada proses dan menjadi pribadi yang rendah hati ketika jenjang studi menjadi semakin tinggi.
11. Semua pihak yang terlibat secara penuh dalam proses penyelesaian Disertasi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala budi baik yang telah bapak, ibu berikan mendapat imbalan berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekhilafan, kekurangan dan keterbatan dalam disertasi ini, dan semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapat Limpahan Rachmat dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, Mei 2023

Penulis

JALMIJN TINDAGE

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and information system quality on customer satisfaction Indihome PT. Telkom Sorong with perceptions of trust and risk as moderating variables.

The population is Indihome customers. Using the Lemeshow formula with a tolerance of 5%, the number of samples is 172 respondents. Test the model with SEM, showing APC 0.140, ARS value 0.254, AARS value 0.226 with a significance <0.001 which means the model is fit with value. Thus it can be interpreted that the model is good enough to explain the phenomenon under study.

The research results show that: 1). service quality affects customer satisfaction. 2). the quality of information systems affects customer satisfaction. 3). perceived trust significantly moderates the effect of service quality on customer satisfaction. 4). perceived trust does not significantly moderate the effect of information system quality on customer satisfaction. 5). Perceived risk does not significantly moderate the effect of service quality on customer satisfaction. 6). perceived risk significantly moderates the effect of information system quality on customer satisfaction using Indihome PT. Telkom in Sorong, Papua.

It is necessary to review the quality of services that have been carried out, considering the minimal impact of service quality on customer satisfaction of Indihome users, which will certainly have an impact on the trust of Indihome users. It is suggested to other researchers to further examine other moderator variables that can increase the value of the influence on customer satisfaction of Indihome users

Keywords: service quality, information system quality, customer satisfaction, perceived trust, perceived risk

RINGKASAN

Memasuki era digitalisasi, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) berupaya memenuhi kebutuhan akses telekomunikasi digital seluruh masyarakat Indonesia, termasuk yang berdomisili di wilayah Papua. Melalui layanan IndiHome Fiber, Telkom menyediakan layanan internet berkecepatan tinggi, telepon rumah, serta TV interaktif (UseeTV). Untuk wilayah Papua, layanan IndiHome Fiber telah tersedia diberbagai kota, antara lain Raja Ampat, Manokwari, Sorong, Fakfak, Kaimana, Biak, Sarmi, Sentani, Timika, Jayapura, Abepura, dan Merauke. Hingga akhir Februari 2017, terdapat 11.876 pelanggan di Papua yang telah menikmati IndiHome Fiber. Berbicara masalah Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) paradigma memang sedikit berbeda antara masyarakat di wilayah timur Indonesia (Papua) beda dengan mereka (masyarakat) yang berada di wilayah lain.

Program IndiHome Wonderful Papua diawali dengan peresmian 10 Wifi Corner (WiCo) di beberapa kota di Papua, diantaranya Merauke, Wamena, Timika, Raja Ampat, Sorong, dan Manokwari. Kehadiran WiCo di Papua ini merupakan bagian dari komitmen Telkom mewujudkan pemerataan akses internet di Indonesia, tak hanya bagi masyarakat yang berada di kota-kota besar di Pulau Jawa saja tapi juga masyarakat di kota-kota lain di luar Pulau Jawa termasuk Papua. Dalam rangka menjalankan protokol kesehatan, WiCo ini sendiri juga memastikan adanya sirkulasi dan pembatasan pengguna sesuai dengan prosedur. Program yang dilaksanakan oleh Telkom Regional VII Kawasan Timur Indonesia tersebut, bertujuan untuk mengenalkan kebudayaan dan keindahan Papua, serta dalam rangka IndiHome menyambut dan mendukung kesuksesan penyelenggaraan Pekan Olahraga Nasional (PON) 2021 di Papua.

Sampai saat ini, sudah banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang kepercayaan yang dirasakan dan risiko yang dirasakan, namun belum ada peneliti yang membuat kepercayaan yang dirasakan dan risiko yang dirasakan sebagai variabel moderasi, hal ini menjadi suatu *kebaruan (novelty) dari penelitian ini*. Rumusan masalah dalam penelitian disertasi ini adalah sebagai berikut: 1). Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?. 2). Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?. 3). Apakah kepercayaan yang dirasakan signifikan memoderasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?. 4). Apakah kepercayaan yang dirasakan signifikan memoderasi hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?. 5). Apakah risiko yang dirasakan

signifikan memoderasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?. 6). Apakah risiko yang dirasakan signifikan memoderasi hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pelanggan pengguna Indihome Telkom di Sorong Papua?

Populasi penelitian adalah populasi penelitian ini adalah pelanggan Indihome PT. Telkom di Sorong Papua. Menggunakan rumus Lemeshow dengan toleransi 5%, jumlah sampel sebesar 172 responden.

Dasar teori yang digunakan adalah manajemen pemasaran sebagai grand theory, pemasaran jasa sebagai middle theory, dan kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi, kepuasan pelanggan, kepercayaan yang dirasakan, dan risiko yang dirasakan *sebagai* apply theory.

Uji model dengan SEM, menunjukkan APC adalah 0,140, nilai ARS adalah 0,254, nilai AARS adalah 0,226 dengan signifikansi $< 0,001$ yang artinya model fit. dengan nilai. dengan demikian dapat diartikan model sudah cukup baik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome. 2). kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome. 3). kepercayaan yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome. 4). kepercayaan yang dirasakan tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome. 5). risiko yang dirasakan tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome. 6). risiko yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT. Telkom di Sorong Papua.

Perlu meninjau kembali kualitas pelayanan yang sudah dilakukan, mengingat minimnya dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome, yang tentunya akan berdampak pada kepercayaan pengguna Indihome. Kepada peneliti lain disarankan untuk meneliti lebih jauh variabel moderator lainnya yang dapat meningkatkan nilai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome, khususnya variabel Kepercayaan dan risiko yang dirasakan tidak yang belum banyak berperan sebagai moderator dalam penelitian ini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
TANDA TANGAN PENGUJI	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB. I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB. II. TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Strategi Pemasaran	8
2.1.2.1 Tujuan Strategi Pemasaran.....	11
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4.5 Faktor Kurangnya Kualitas Layanan	20
2.1.5 Kualitas Sistem Informasi (<i>Inf. System Quality</i>).....	22
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi.....	22
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Sistem Informasi	24
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	25

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6.2 Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan	26
2.1.6.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
2.1.6.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.6.5 Strategi Kepuasan Pelanggan	30
2.1.7 Kepercayaan yang dirasakan (<i>Perceived trust</i>).....	31
2.1.7.1 Pengertian Kepercayaan yang dirasakan.....	31
2.1.7.2 Karakteristik Kepercayaan	32
2.1.7.3 Jenis Kepercayaan Konsumen.....	33
2.1.7.4 Indikator Kepercayaan Pelanggan	33
2.1.8 Risiko yang dirasakan (<i>Perceived risk</i>)	34
2.1.8.1 Pengertian Risiko yang dirasakan.....	34
2.1.8.2 Indikator Risiko yang dirasakan.....	35
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	36
2.3. Penelitian Terdahulu	38

BAB. III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Proses Berfikir.....	61
3.2 Kerangka Konseptual	62
3.3 Hipotesis Penelitian.....	63

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian	65
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	67
4.3 Definisi Kosep dan Operasional Variable Penelitian	68
4.3.1 Variabel Penelitian	68
4.3.2 Definisi Konsep Variabel Penelitian	69
4.3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	70
4.4 Instrumen Penelitian.....	71
4.5 Teknik Pengumpulan Data	72
4.6 Metode Analisis Data	72
4.6.1 Metode Statistik Deskriptif	72
4.6.2 Metode Statistik Infrensial	72
4.6.3 Pengujian Hipotesis	73

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Umum Objek penelitian.....	77
5.2. Data Hasil penelitian	77
5.2.1 Data dan Sumber data Penelitian.....	77

5.2.2 Deskripsi Responden	77
5.3. Hasil Pengujian Instrumen.....	80
5.3.1 Hasil Uji Validitas	80
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	82
5.4. Deskrepsi Variabel Penelitian.....	84
5.4.1 Kualitas pelayanan	84
5.4.2 Kualitas sistem informasi.....	85
5.4.3 Kepuasan pelanggan	86
5.4.4 Kepercayaan yang dirasakan.....	86
5.4.5 Resiko yang dirasakan	87
5.5. Penilaian Kesesuaian Model (<i>Measure of Fit</i>).....	88
5.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Penelitian	89
5.5.2 Evaluasi <i>Measure of Fit Measurement Model(outer model)</i>	92
5.5.3 Evaluasi <i>Measure of Fit struktural Model (Inner Model)</i>	93
5.5.4 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA)	94
5.6. Pengujian Hipotesis.....	97
5.7. Koefisien Determinansi Total	101

BAB. VI. PEMBAHASAN

6.1. Pembahasan	103
6.1.1 Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT. Telkom di Sorong Papua	105
6.1.2 Kualitas system informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT.Telkom di Sorong Papua	107
6.1.3 Kepercayaan yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT.Telkom di Sorong Papua.....	109
6.1.4 Kepercayaan yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh kualitas system informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT.Telkom di Sorong Papua.....	110
6.1.5 Risiko yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT. Telkom di Sorong Papua	111
6.1.6 Risiko yang dirasakan signifikan memoderasi pengaruh kualitas system informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Indihome PT. Telkom di Sorong Papua.....	112
6.2. Implikasi Penelitian.....	113
6.2.1 Implikasi Penelitian	113
6.2.2 Implikasi Praktis.....	115

6.2.3 Kontribusi Bagi Teori Ilmu Ekonomi.....	116
BAB VII. PENUTUP	
7.1. Simpulan.....	117
7.2. Saran.....	118
7.2.1 Kepada Manajemen Indihome PT. Telkom	118
7.2.2 Kepada Pengembangan Penelitian	117
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	129

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1	Besarnya Jumlah Pelanggan Menurut Indihome Tahun 2018 s/d 2022	3
4.1.	Definsi Operasional Variabel.....	70
4.2.	Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Struktural WrapPLS	76
5.1	Distribusi Responden Jenis Kelamin.....	78
5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	78
5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Studi.....	79
5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	79
5.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan	80
5.6	Hasil Uji Validitas Korelasi <i>Pearson</i>	80
5.7	Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach alpha</i> (α)	83
5.8	Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan.....	85
5.9	Deskripsi Variabel Kualitas sistem informasi.....	85
5.10	Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan	86
5.11	Deskripsi Variabel Kepercayaan yang dirasakan.....	86
5.12	Deskripsi Variabel Resiko yang dirasakan	87
5.13	<i>Average variances Extracted</i> (AVE).....	89
5.14	<i>Cross loading</i> Indikator antar Variabel Penelitian.....	90
5.15	Korelasi Variabel Laten (<i>correlations among latent variables</i>)	91
5.16	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel.....	92
5.17	<i>Measurement of Fit Measurement Model</i> (Rangkuman).....	92
5.18	Kesesuaian Model Struktural (<i>Fit Structural Model</i>).....	94
5.19	<i>Path Coefficients</i>	97
5.20	Ringkasan Uji Hipotesis	100
5.21	Koefisien Determinansi (R^2) Laten Variabel.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Kerangka Proses Berfikir.....	61
3.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	62
4.1 Alur dan tahapan Penelitian.....	66
5.1 Proposed model of SEM research.....	88
5.2 Final Model SEM research.....	89
5.3 Koefisien Jalur Model Struktural Penelitian.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner.....	129
2. Mapping Penelitian Terdahulu.....	133
3. Frekuensi Bio Data Responden.....	139
4. Analisis Validitas dan Reliabilitas	148
5. Analisis Descriptives.....	150
6. Output SEM Wrapa PLS	151
7. Tabulasi Responden Uji 30 Responden.....	166
8. Tabulasi Responden 172	167