

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
LAYANAN TRADISIONAL, *SERVICE PERFORMANCE* DAN
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi di Kepertis Wilayah VI Jawa Tengah)

DISERTASI

Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Pada Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang



Oleh :
Yohan Wismantoro
Npk. 03.78.0012

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2005**



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG PROGRAM PASCASARJANA

Program Magister (S-2)

Konvensional

Universitas Merdeka Malang

Jember

Tel. (031) 831111

Fax (031) 831111

Program Doktor (S-3) dan Elementer dan Program Doktor (S-3) Ilmu Sosial

Alamat: Jl. Terusan Raya Diponegoro No. 59 Telp/Fax: (031) 831111, 854225 Pw: 261 Malang

Telah diuji pada Ujian Akhir Disertasi Tahap II

Tanggal 6 Agustus 2005

BERTITA ACARA PERBAIKAN

Pada hari ini, yaitu tanggal 6 Agustus 2005 pukul 10.00 WIB telah dilaksanakan Ujian Akhir Disertasi Tahap II peserta Program Doktor / S3 Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.

Ketua : Dr. Aloysius R. Entah, SH

Promotor : Prof. Dr. H. Imam Syakir, SE

Ko Promotor : Dr. Nazief Nirwanto, MA

Penyanggah : Dr. H.A. Manan, MS

Dr. Harsono, Ir, MS

Dr.Hj. Djumiati, MS

Dr. Grahita Chandrarin, M.Si

Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si

Dr. Wiji Astuti, MM

Dr. Achmad Firdiansyah, MM

Ir. M. Herdin Prihantono, PhD

No.	Nama Peserta	Status	Tanda tangan
1	Prof. Dr. H. Imam Syakir	Anggota	
2	Dr. Nazief Nirwanto, MA	Anggota	
3	Dr. H.A. Manan, MS	Anggota	
4	Dr. Harsono, Ir, MS	Anggota	
5	Dr. Hj. Djumiati, MS	Anggota	
6	Dr. Grahita Chandrarin, M.Si	Anggota	
7	Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si	Anggota	
8	Dr. Wiji Astuti, MM	Anggota	
9	Dr. Achmad Firdiansyah, MM	Anggota	

Ditetapkan dengan

Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang

No.: Kep.16/PPS-UM/V/2005

Tanggal 29 Mei 2005

Malang, September 2005
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi

Dr. Nazief Nirwanto, MA



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG PROGRAM PASCASARJANA

• Program Magister (S-2)
Magister Manajemen

Magister Administrasi Publik
Magister Ilmu Hukum

• Program Doktor (S-3) Ilmu Ekonomi dan Program Doktor (S-3) Ilmu Sosial

• Konsentrasi :

- Manajemen Sumberdaya Manusia
- Manajemen Keuangan
- Kebijakan Publik
- Hukum Bisnis

Sekretariat : Jl. Terusan Raya Diong No. 59. Telp/Fax. (0341) 582881, 568395 Psw. 253 Malang

UCAPAN TERIMA KASIH

BERITA ACARA PERBAIKAN

Pada hari ini, Sabtu tanggal 6 Agustus 2005 pukul 10.00 WIB telah dilaksanakan **Ujian Akhir Disertasi Tahap II** peserta Program Doktor / S3 Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.

Nama : Yohan Wismanoro
N P K : 03. 78.0012
Bidang Studi : Ilmu Ekonomi
Promotor : Prof. Dr. H. Imam Syakir, SE
Kopromotor : Dr. Nazief Nirwanto, MA
Judul Penelitian : Pengaruh Teknologi Informasi terhadap *Perceived Service Quality*, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen
(Studi Kasus di Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah)

Oleh tim penguji sebagai berikut :

No.	Nama Penguji	Status	Tanda tangan
1	Prof. Dr. H. Imam Syakir, SE	Ketua	1
2	Dr. Nazief Nirwanto, MA	Anggota	2
3	Dr. H.A. Manan, MS	Anggota	3
4	Dr. Harsono, Ir, MS	Anggota	4
5	Dr. Hj. Djumiati, MS	Anggota	5
6	Dr. Grahita Chandrarin, M.Si	Anggota	6
7	Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si	Anggota	7
8	Dr. Wiji Astuti, MM	Anggota	8
9	Dr. Achmad Firdiansyah, MM	Anggota	9
10	Ir. M. Herdin Prihantono, PhD	Anggota	10

Malang, September 2005
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi

Dr. Nazief Nirwanto, MA

RINGKASAN

Don Tapscott (1997) dalam buku "*Digital Economy: Promise And Peril In The Age Of Networked Intellegency*", memaparkan bagaimana perekonomian bergeser menuju pada perekonomian baru yang disebut sebagai *digital economy*. Perekonomian baru yang disebut *digital economy* tersebut adalah perekonomian yang didasarkan pada ilmu pengetahuan, sehingga disebut juga dengan *knowledge economy*. Berdasar uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *digital economy* adalah suatu era jaringan intelegensi dan informasi dengan teknologi yang serba canggih. Dalam era tersebut banyak kegiatan yang terpisah oleh jarak dan waktu dapat dikendalikan dengan satu teknologi yaitu jaringan internet (*Internetworked*).

Teknologi Informasi yang mulai masuk ke Perguruan Tinggi sekitar tahun 1980 dan disusul masuknya internet pada tahun 1995, kelihatannya belum begitu membantu memperbaiki kinerja dan mutu Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia. Terlepas dari situasi ini, sebenarnya Teknologi informasi dan internet mempunyai potensi yang besar untuk turut membantu memperbaiki mutu perguruan tinggi.

Secara umum ada dua wilayah besar dimana teknologi Informasi dapat berperan. Kedua wilayah tersebut adalah pertama, wilayah manajerial administratif perguruan tinggi sebagai organisasi. Kedua, adalah wilayah pengelolaan pengetahuan, pembelajaran dan penelitian. Sudah banyak perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi informasi di wilayah pertama, misalnya untuk meningkatkan kualitas layanan administratif baik kepada mahasiswa, dosen maupun karyawan. Pada umumnya, perguruan tinggi memperoleh manfaat langsung berupa meningkatnya efisiensi, kemudahan, kelancaran dan akurasi pelayanan. Namun demikian masih sangat sedikit perguruan tinggi yang berhasil memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengetahuan, pembelajaran dan penelitian.

Penelitian ini mengkaji pengaruh teknologi informasi (*IT-based service*) terhadap layanan tradisional (*perceived SERVQUAL dimensions*), *service performance*, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis apakah *Self control in using IT*, kenyamanan menggunakan IT (*comfort using IT*) dan interaksi personal (*personal interaction*) memberi kontribusi signifikan terhadap pengalaman menggunakan layanan berbasis TI.
2. Menganalisis apakah kemudahan, kesesuaian, efisiensi, performa, sensasi, kredibilitas dan informasi memberi kontribusi signifikan terhadap persepsi *IT-based service*.
3. Menganalisis apakah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik memberi kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan tradisional.

4. Menganalisis pengaruh pengalaman menggunakan layanan berbasis teknologi informasi terhadap persepsi *IT-based service*.
5. Menganalisis pengaruh pengalaman menggunakan layanan berbasis teknologi informasi terhadap persepsi layanan tradisional.
6. Menganalisis pengaruh persepsi *IT-based service* terhadap persepsi layanan tradisional.
7. Menganalisis pengaruh persepsi *IT-based service* terhadap *perceived service quality*.
8. Menganalisis pengaruh persepsi *IT-based service* terhadap kepuasan konsumen.
9. Menganalisis pengaruh persepsi layanan tradisional terhadap *perceived service quality*.
10. Menganalisis pengaruh persepsi layanan tradisional terhadap kepuasan konsumen.
11. Menganalisis pengaruh *perceived service quality* terhadap kepuasan konsumen.
12. Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai variabel laten eksogen, variabel *unobserved*/laten endogen dan variabel *observed* endogen. Variabel laten eksogen, meliputi : pengalaman menggunakan teknologi informasi terdiri dari dimensi *self control in using IT* (X_1), *confort in using IT* (X_2), dan *personal interaction* (X_3).

Variabel *unobserved*/laten endogen terdiri dari :

1. *IT-based service* terdiri dari dimensi kemudahan (Y_1), kesesuaian (Y_2), efisiensi (Y_3), performa (Y_4), sensasi (Y_5), kredibilitas (Y_6) dan informasi (Y_7).
2. Layanan tradisional terdiri dari dimensi kehandalan (Y_8), daya tanggap (Y_9), jaminan (Y_{10}), empati (Y_{11}) dan fasilitas fisik (Y_{12}).

Variabel *observed* endogen terdiri dari *perceived service quality* (Y_{13}), kepuasan konsumen (Y_{14}) dan loyalitas konsumen (Y_{15}).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Adapun ciri-ciri yang harus dipenuhi adalah mahasiswa tersebut pernah memanfaatkan/menggunakan media teknologi itu paling sedikit satu kali pada saat pengumpulan data dan mahasiswa aktif. Penentuan jumlah mahasiswa sebagai responden digunakan *quota sampling*, yaitu prosedur *non probability sampling* yang dapat menjamin bahwa karakter-karakter tertentu dari sampel populasi dapat terwakili. *Quota sampling* didasarkan atas kuota untuk setiap kategori dalam suatu

populasi target. Pada masing-masing perguruan tinggi terpilih, akan diambil secara merata yaitu masing-masing sebanyak 50 responden.

Hasil pengujian hipotesis dengan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Self control in using IT*, kenyamanan menggunakan IT dan interaksi personal memberi kontribusi signifikan terhadap pengalaman menggunakan layanan berbasis TI.
2. Kemudahan, kesesuaian, efisiensi, performa, sensasi, kredibilitas dan informasi memberi kontribusi signifikan terhadap persepsi *IT-based service*.
3. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik memberi kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan tradisional. Pengalaman menggunakan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan tradisional.
4. Pengalaman menggunakan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi *IT based service*.
5. Pengalaman menggunakan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan tradisional.
6. Persepsi *IT based service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan tradisional.
7. Persepsi penggunaan teknologi informasi (*IT based service*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality*.
8. Persepsi penggunaan teknologi informasi (*IT based service*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
9. Persepsi layanan tradisional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived service quality*.
10. Persepsi layanan tradisional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
11. *Perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
12. Kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Abstract

This study examine the impact of information technology (IT) on service quality in the higher education sector. It proposes a service quality model that links customer perceived IT- based service options to traditional service dimensions as measured by SERVQUAL in the context of customer perceived service quality and customer satisfaction. The model also incorporates several variables affecting customers' perceptions of IT-based services, and was tested by a structural equation modeling approach using sample data collected from higher education customers. The results indicate that IT-based services have a direct impact on the SERVQUAL dimensions and an indirect impact on customer perceived service quality and customer satisfaction. The analyses also show that customers' evaluations of IT-based services are affected by their preference towards experiences in using IT-based services.

Keywords : *Information technology*
Service quality
SERVQUAL
IT-based service

BAB I	PELAKSANAAN TRANSFORMASI DIGITAL	1
1.1	Pengantar Taha Ekonomi	1
1.1.1	Keunggulan Teknologi Informasi Nasional (KOTIN)	2
1.1.2	Kerangka Teknologi Informasi Nasional (KTIN)	2
1.1.3	Peran Teknologi Informasi dan Internet di Perguruan Tinggi	5
1.1.4	Persepsi, Perilaku dan Kepuasan Konsumen	12
1.2	Kerangka Masalah	16
1.3	Tujuan Penelitian	17
1.4	Manfaat Penelitian	18
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1	Pemasaran Tradisional dan Pemasaran Modern	20
2.1.1	Pasar Tradisional	20
2.1.2	Pasar Secara Elektronik	22
2.1.3	Karakteristik Pasar Elektronik	24
2.1.4	Pemasaran Internet	27
2.1.5	Visi dalam Membangun Pemasaran Internet	28
2.1.6	Model dalam Pemasaran Berbasis Web	29
2.1.6.1	Business to Business (B2B)	30
2.1.6.2	Business to Customer (B2C)	30
2.1.6.3	Customer to Customer (C2C)	31
2.1.6.4	Customer to Business (C2B)	31
2.1.6.5	Business to Government (B2G)	31