

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari variable variable berupa Kepuasan Pelanggan Indosat terhadap Loyalitas Pelanggan.

Dalam penelitian ini, Kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan menjadi sangat penting untuk meningkatkan keuntungan sehingga perusahaan selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian *Causal Explanatory*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Dengan mengambil sampel sebanyak 332 responden, yang merupakan mahasiswa-mahasiswi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan Provider Indosat. Data diolah menggunakan SPSS. Adapun pengujian yang dilakukan menghasilkan data yang telah memenuhi uji normalitas, uji outlier, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa elemen Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sebesar 58,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berada pada tingkat yang tinggi dan terdapat banyak dimensi yang sangat berpengaruh untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk secara berkala, baik melalui periklanan di media elektronik ataupun media cetak, serta memberikan pengetahuan mengenai kepuasan produk Indosat yang lebih mendalam terhadap konsumen sehingga konsumen dapat lebih paham mengenai kualitas Provider Indosat, membangun jaringan pemasaran *word of mouth*, dan perlu mengkomunikasikan daya saing harga produk secara lebih terhadap konsumen.

Kata-kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research is pupose to know about the level of influence from variables Indosat's costumer satisfaction through costumer loyalty.

In this research, is using Causal Explanatory's type. The technique ini taking this research is probabability sampling with purposive sampling procedure. By taking the sample 332 responses, is from college students in Faculty of Management in Maranatha Christian University that are using Indosat Provider. Data is process using SPSS. There are also a test that produce a data that occupy normality test. Outlier test, heteroductivity test, multicolinearity test, validity test, reliability test, and hypothesis test.

The result that has been done shows that satisfaction in costomer and costumer loyalty through buying decision in amount of 58,4% with simultaneously. This thing shows that influence satisfaction in costumer and costumer loyalty is at a high level and there is a dimension that affect to create a costumer loyalty.

Company are should increase the quality of a product periodicaly, it can be through an advertisment in electronic media or print media, and give a knowledge about satisfaction in Indosat product more deeper to a costumer so that the costumer is more understand about the quality of Indosat provider, build a marketing network word of mouth, and more communicate about the competision of a product to a costumer is needed.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN UNTUK TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, DAN PENGEMBANGAN	 5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.1.1 Marketing Mix	5
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8

2.1.2.1 Komponen Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2.2 Ciri-ciri Konsumen yang Puas	11
2.1.2.3 Elemen Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.4 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	15
2.1.2.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.6 Jenis Kepuasan Konsumen	15
2.1.2.7 Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.1.2.8 Kepuasan Atas Produk	18
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3.1 Tingkatan Loyalitas	22
2.1.4 Konsep Nilai Pelanggan	23
2.1.5 Nilai Pelanggan	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Rerangka Teoritis	30
2.4 Rerangka Pemikiran	32
2.5 Pengembangan Hipotesis	33

2.5.1 Hipotesis.....	33
2.5.2 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan sampel Penelitian	34
3.3 Devinisi Operasional Variabel	36
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	37
3.5 Teknik Analisi data	38
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	39
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.5.3.3 Uji Regresi Liner Sederhana.....	39
3.5.4 Koefisien Determinasi	40
3.5.5 Koefisien Korelasi.....	40
3.5.6 Uji f.....	40
3.5.7 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Objek penelitian	44
4.2 profil responden	44
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45

4.2.2 profil responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Variable X	46
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP).....	46
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP1).....	47
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP2).....	48
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP3).....	49
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP4).....	50
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable X1 Kepuasan Pelanggan (KP5).....	51
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable Y Loyalitas Pelanggan (LP)	52
4.3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variable Y Loyalitas Pelanggan (LP1)	53
4.3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variable Y Loyalitas Pelanggan (LP2)	54
4.3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variable Y Loyalitas Pelanggan (LP3)	55
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	56

4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.4.2.1 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (KP).....	56
4.4.2.2 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (LP).....	60
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.4.4 Analisi Regresi Linier Sederhana.....	61
4.4.5 Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	63
4.4.6 Analisis Koefisien Determinasi	63
4.4.7 Uji f	65
4.4.8 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Teoritis.....	30
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	61

\



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP1).....	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP2)....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP3)....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan(KP4).....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP5)....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (LP1).....	53
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (LP1).....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan (LP2).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Untuk Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Untuk Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	66
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Derterminasi.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji f.....	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Analisis Statistik Deskriptif Data Responden

Lampiran B Hasil Olah Data SPSS

Lampiran C Validitas dan Reliabilitas

Lampiran D Kuesioner

