



ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN TELEPON SELULER

**(Studi terhadap Pengguna Telepon Seluler Nokia pada Karyawan
PT HWI)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Elektro**

Oleh:

UNIVERSITAS RAISYULI INDRIAS

55409110023

MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

2011

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Telepon
Seluler (Studi Terhadap Pengguna Telepon Seluler Nokia Pada
Karyawan PT. HWI)

Nama : Raisyuli Indria

N I M : 55409110023

Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Elektro

Konsentrasi : Manajemen Telekomunikasi


Tanggal : 27 November 2011

Mengesahkan

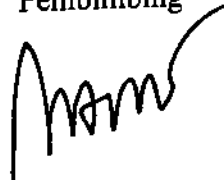
Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro

UNIVERSITAS

MERCU BUANA


Dr.-Ing Mudrik Alaydrus

Pembimbing



Dr. Iwan Krisnadi, MBA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler (Studi terhadap Pengguna Telepon Seluler Nokia pada Karyawan PT HWD)

Nama : Raisyuli Indria

N I M : 55409110023

Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Elektro

Konsentrasi : Manajemen Telekomunikasi

Tanggal : 27 November 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 November 2011

Raisyuli Indria

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur hanya milik ALLAH SWT atas segala curahan nikmat-Nya yang tiada pernah terhenti. Shalawat serta salam senantiasa terlimpah kepada uswah Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang istiqomah hingga akhir jaman. Tidak ada menetes setitik embun tanpa kepatuhan kepada Kehendak-Nya. Adalah juga atas izin-Nya sehingga pembuatan Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penghargaan dan terima kasih setinggi-tingginya kami haturkan kepada Ibu dan Bapak tercinta, atas segala doa restunya selama ini sehingga kami dapat melalui setiap rintangan dengan selamat dan penuh kesabaran. Semoga Allah SWT juga memberikan keselamatan dunia dan akhirat kepada keduanya, Amin.

Penyelesaian Tesis ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, kami menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.
2. Pembimbing dalam penyusunan tugas akhir ini, yang telah banyak mengarahkan kami selama penyelesaian tugas akhir ini.
3. Segenap dosen dan staff Program Studi Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua dan saudara-saudara kami atas dorongan dan doanya.

5. Segenap teman – teman Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.

Begitu pula ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tidak sempat kami sebutkan satu per satu atas jasa – jasanya dalam membantu dan menumbuhkan gairah optimisme kami, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan menyadari berbagai kekhilafan yang bukan tidak mungkin akan terdapat dalam tulisan ini, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun terhadap Tesis ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penelitian – penelitian selanjutnya.



Jakarta,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Izin Penggandaan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Abstrak	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Citra	12
2.1.1.1 Pengertian Citra	12
2.1.1.2 Manfaat Citra	14
2.1.1.3 Aspek –Aspek Citra	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas	17
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan	18
2.1.2.3 Karakteristik Pelayanan	19
2.1.2.4 Model Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan	23
2.1.3 Kepercayaan	24
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	25
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan	26
2.1.4 Loyalitas	26

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas	26
2.1.4.2 Penciptaan Loyalitas	27
2.1.4.3 Manfaat Loyalitas	29
2.1.4.4 Ciri-ciri Loyalitas	30
2.1.4.5 Dimensi Loyalitas	30
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	33
3.2.1 Desain Penelitian	33
3.2.2 Operasional Variabel	33
3.2.3 Populasi dan Sampel	34
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.4.2 Alat Pengumpulan Data	35
3.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.2.5.1 Validitas	36
3.2.5.2 Reliabilitas	37
3.2.7 Metode Analisis Data	37
3.2.8 Rancangan Uji Hipotesis	41
3.2.9 Jadwal Penelitian	43

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Karakteristik Responden	44
4.1.1 Jenis Kelamin	44
4.1.2 Usia	45
4.1.3 Tingkat Pendidikan	46
4.1.4 Lama Menggunakan Nokia	47
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian	47
4.3 Analisis Deskriptif	52
4.3.1 Citra Perusahaan	52
4.3.2 Kualitas Pelayanan	54
4.3.3 Kepercayaan	56
4.3.4 Loyalitas	59
4.4 Pengujian Hipotesis	61
4.4.1 Pengaruh Citra perusahaan terhadap Loyalitas	61
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	64
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	65
4.4.4 Pengaruh Citra perusahaan, Kualitas pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas	67
4.4.5 Faktor Dominan yang Mempengaruhi Loyalitas	69
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa Pasar Produk Telekomunikasi Seluler di Inondonesia	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Nokia	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Item Citra Perusahaan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Item Kepercayaan	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Item Loyalitas	51
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan	52
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	56
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas	59
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Citra perusahaan terhadap Loyalitas	61
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	64
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	66
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Citra perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas	67
Tabel 4.17 Koefisien Beta	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Pengguna Telepon Seluler dan Telepon Kabel 2005-2010.....	2
Gambar 1.2	Perkembangan Pengguna Telepon Seluler tahun 2005-2010 Berdasarkan Kelompok Usia	3
Gambar 2.1	Model Penelitian	31



ABSTRAK

Nokia merupakan salah satu produk telepon seluler yang cukup dikenal masyarakat. Meskipun mengalami penurunan yang cukup signifikan, namun sampai saat ini Nokia masih memimpin pasar dengan pangsa pasar 28,9% pada tahun 2010. Untuk dapat terus memimpin pasar, maka salah satu usaha yang harus dilakukan oleh produsen adalah menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan bagi perusahaan merupakan aset yang tidak ternilai harganya dan sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan.

Membangun loyalitas pelanggan tidak dapat dilepaskan dari upaya membangun *image* atau citra di mata konsumen. Citra perusahaan yang baik akan menularkan citra yang serupa kepada semua produk barang dan jasa yang dihasilkan di bawahnya.

Selain citra, hal yang tidak kalah pentingnya untuk menciptakan loyalitas pelanggan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor kunci sukses bagi perusahaan.

Kepercayaan (*trust*) juga merupakan faktor lain yang berperan penting dalam mempengaruhi loyalitas. Aspek-aspek yang ada dalam kepercayaan antara lain integritas, kompetensi, konsistensi, dan keterbukaan.

Khususnya bagi produsen telepon seluler Nokia, semakin menurunnya pangsa pasar yang dimiliki memperlihatkan loyalitas pelanggan yang mulai berkurang. Kondisi ini dapat disaja ditentukan oleh faktor-faktor seperti citra, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, dalam penulisan tesis ini peneliti tertarik untuk

mengungkap lebih jauh tentang pengaruh citra, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna telepon seluler Nokia pada karyawan PT HWI.

Kata Kunci: Loyalitas, kepuasan pelayanan, citra, kepercayaan.

