

**PENGARUH *LOYALTY PROGRAM* DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. INDOSAT OOREDOO**

**(Studi Kasus : Pelanggan IM3 Ooredoo dan Mentari Ooredoo
PT. Indosat Ooredoo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program
Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : Okta Lusiyani

NIM : 43114120229

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Okta Lusiyani

NIM : 43114120229

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2017



Okta Lusiyani
NIM : 43114120229


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Okta Lusiyani
NIM : 43114120229
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH LOYALTY PROGRAM DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. INDOSAT OOREDOO (Studi Kasus : Pelanggan IM3 Ooredoo dan Mentari Ooredoo PT. Indosat Ooredoo)
Tanggal Lulus Ujian : 22 Agustus 2017

Disahkan Oleh ,


Pembimbing

Ketua Penguji



Dr. Rina Astini, M.M., CPM (Asia)

Tanggal : 28/8 2017



Yuhartil, SE., ME

Tanggal : 28-8-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 28 - 8 - 2017 .

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Loyalty Program dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Indosat Ooredoo ” (Studi Kasus : Pelanggan IM3 Ooredoo dan Mentari Ooredoo PT. Indosat Ooredoo)**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2017

Okta Lusiyani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah	12
C Tujuan dan Kontibusi Penelitian.....	12
1. Tujuan Penelitian	12
2. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
A Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Pemasaran.....	15
a. Pengertian Pemasaran	15
b. Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2. Pemasaran Jasa	17
3. Perilaku Konsumen	19
4. <i>Loyalty Program</i>	21
a. Jenis Program Loyalitas Pelanggan.....	24
5. Nilai Pelanggan	26
a. Sumber Nilai Pelanggan dan Bentuk-Bentuk Nilai.....	29
b. Dimensi Nilai Pelanggan	30
6. Kepuasan Pelanggan	30
7. Loyalitas Pelanggan	36
8. Penelitian Terdahulu	42

9.	Hubungan Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	45
a.	Hubungan Loyalty Program Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
b.	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	47
B	Rerangka Pemikiran	50
C	Hipotesis.....	51
BAB III	METODE PENELITIAN	54
A	Waktu dan Tempat Penelitian	54
1.	Waktu Penelitian.....	54
2.	Tempat Penelitian	54
B	Desain Penelitian.....	55
C	Definisi dan Operasional Variabel	55
1.	Definisi Variabel Penelitian	55
2.	Definisi Operasional Variabel	57
3.	Pengukuran Variabel.....	59
D	Populasi dan Sampel Penelitian	61
1.	Populasi Penelitian	61
2.	Sampel Penelitian.....	61
E	Teknik Pengumpulan Data	62
F	Metode Analisis	62
1.	Uji Validitas	62
2.	Uji Reliabilitas	63
3.	Metode Statistik	64
4.	Tahap-Tahap Dalam SEM.....	66
a.	Konseptualisasi Model	66
b.	Penyusunan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	67
c.	Spesifikasi Model	68
d.	Identifikasi Model	68
e.	Estimasi Parameter	69
f.	Penelitian Model Fit.....	69
g.	Modifikasi Model.....	71
h.	Validasi Silang Model.....	71
i.	Pengujian Hipotesis	72
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	73
A	Gambaran Umum Perusahaan dan Responden	73
1.	Gambaran Umum PT. Indosat Ooredoo	73
2.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	76

B	Statistik Deskriptif	76
	1. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
	2. Analisis Deskriptif Variabel.....	82
C	Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	85
	1. Hasil Uji Validitas Variabel dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	86
	2. Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	94
	3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	97
D	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	99
E	Analisis Hasil Penelitian	101
	1. Analisis Variabel Loyalty Program terhadap Loyalitas Pelanggan	101
	2. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		103
A	Simpulan	103
B	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Churn Rate (Pelanggan yang tidak menggunakan layanan Indosat lagi/SIM Card yang mati) March – Agustus 2016	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan March – August 2016.....	3
Tabel 1.3 Program Kerjasama Partnership (<i>Join Promotion</i>)	5
Tabel 1.4 <i>Loyalty Program</i> PT. Indosat Ooredoo	6
Tabel 2.1 Kelebihan Program Loyalitas Pelanggan Terbuka dan Terbatas	24
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2 Keterangan Bobot Skor	60
Tabel 3.3 Goodness Of Fit Index	69
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 4.4 Deskripsi Responden berdasarkan Lama Guna.....	80
Tabel 4.5 <i>Loyalty Program</i>	82
Tabel 4.6 Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 4.7 Loyalitas Pelanggan	84
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Loyalty Program</i>	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variable Loyalitas Pelanggan	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Modifikasi	97
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Model Penelitian	99
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	<i>Loyalty Program</i> yang diterima pelanggan..... 9
Gambar 1.2	Grafik ARPU PrePaid dan PostPaid 10
Gambar 2.1	Tujuan Utama Program Loyalitas Pelanggan 22
Gambar 2.2	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan 32
Gambar 2.3	Rerangka Konseptual 50
Gambar 4.1	Perubahan Logo Indosat Setelah Rebranding dengan Ooredoo..... 74
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 77
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... 78
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan 50
Gambar 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Guna 81
Gambar 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Loyalty Program</i> 87
Gambar 4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 89
Gambar 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan 91
Gambar 4.9	Model Pengukuran Variabel Penelitian 94
Gambar 4.10	Model Pengukuran Variabel Penelitian Setelah Modifikasi 96
Gambar 4.11	Model Struktural (T-Value) 98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Analisis SEM, Karakteristik Responden, Deskripsi Jawaban Responden

