

**ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
BLACKBERRY, SEBELUM & SESUDAH ADANYA  
BBM FOR ANDROID, DAN FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHINYA**

**SKRIPSI**

**NAMA : EKA FITRIYANI**

**NIM : 43111110175**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2015**

**ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
BLACKBERRY, SEBELUM & SESUDAH ADANYA  
BBM FOR ANDROID, DAN FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHINYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen- Strata 1**

**NAMA : EKA FITRIYANI**

**NIM : 43111110175**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Fitriyani

NIM : 43111110175

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber nya 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.

Jakarta, 25 Juni 2015

  
  
**EKA FITRIYANI**

43111110175

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : EKA FITRIYANI  
NIM : 43111110175  
Program Studi : Manajemen – Strata 1  
Judul Skripsi : “ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS KONSUMEN SEBELUM & SESUDAH ADANYA BBM FOR ANDROID, DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA”.  
Tanggal Lulus Ujian : 25 Juni 2015

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Tanggal : 10-7-2015

Ketua Penguji



(Tri Wahyono, SE., MM)

Tanggal : 10-7-2015

Dekan,



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.)

Tanggal : 11-7-2015

Ketua Program Studi  
Manajemen Strata-1



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal : 10/7 2015

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat ALLAH SWT atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA BLACKBERRY, SEBELUM DAN SESUDAH ADANYA BBM FOR ANDROID, DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA”. Skripsi ini berisi bagaimana analisis perbandingan loyalitas konsumen pada BlackBerry sebelum dan sesudah adanya BBM For Android, Faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan Faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen tersebut.

Skripsi ini merupakan hasil maksimal yang dapat penulis kerjakan, dengan memanfaatkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, baik dari segi format penulisan, isi maupun kedalaman kajian. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan kali ini tidak lupa penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

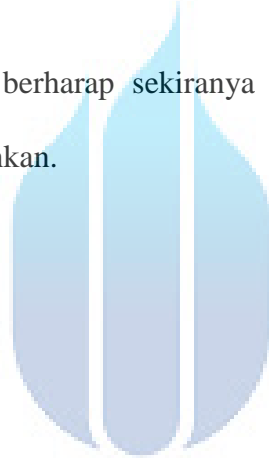
1. Bapak Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta

3. Ibu Dr. Rina Astini SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta
4. Ibu Hesti Maheswari SE, Msi, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah rela meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk serta pengarahan kepada penulis.
5. Seluruh pimpinan, Dosen Pengajar, yang telah mendidik, membimbing dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat berguna selama mengikuti perkuliahan serta para karyawan administrasi dan perpustakaan yang telah banyak membantu demi kelancaran proses belajar di Universitas Mercu Buana, Jakarta.
6. Kepada keluargaku, Bapak Suparno dan Ibu Jumiyati selaku orang tua dan Dimas selaku adik, yang telah dengan setia dan sabar memberikan dukungan, doa, serta restu dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada yang terkasih, Muffi, yang tidak pernah lelah dan selalu setia membantu, menemani dan memberi semangat bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada sahabat-sahabat tercinta, Cindy, Angga, Irfan, yang telah menemani hari-hari penulis di masa-masa kuliah.

9. Kepada teman-teman sepembimbingan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi perbaikan skripsi ini, meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan menyajikan sebaik-baiknya.

Akhir kata, penulis berharap sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 25 Juni 2015

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA Eka Fitriyani

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kontribusi Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. KAJIAN PUSTAKA .....	7
1. Pengertian Manajemen .....	7



2. Manajemen Pemasaran .....	9
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.2 Tujuan dan Fungsi Man. Pemasaran .....	9
3. Loyalitas Konsumen .....	14
3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	14
3.2 Langkah-langkah Menuju Loyalitas .....	16
3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	18
3.4 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen .....	19
3.5 Tahapan Menjadi Konsumen Loyal .....	20
3.6 Cara Meningkatkan Loyalitas Konsumen .....	22
3.7 Dimensi Loyalitas Konsumen .....	24
3.8 Manfaat Loyalitas Konsumen .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Rerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis .....	28

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu & Tempat Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian .....	29
C. Definisi Operasional Variabel .....	30
D. Variabel dan Skala Pengukuran .....	30
1. Variabel .....	30
2. Pengukuran Variabel .....	30
E. Populasi dan Sampel .....	32

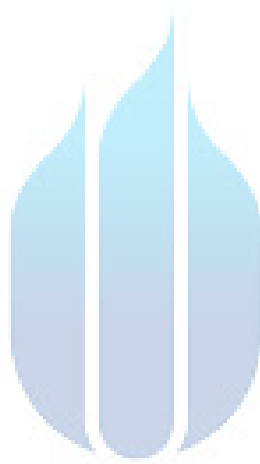
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	33
F. Metode Analisis Data .....	33
1. Uji Instrumen .....	33
1.1 Uji Validitas .....	33
1.2 Uji Reliabilitas .....	34
2. Uji T-Paired .....	35
3. Uji Analisis Faktor .....	36

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	38
1. Sejarah BlackBerry .....	38
2. Sejarah BlackBerry di Indonesia .....	40
B. Statistik Deskriptif .....	42
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas .....	51
3. Uji T-Paired .....	51
4. Uji Analisis Faktor .....	55
D. Pengujian Hipotesis .....	64
E. Pembahasan .....	65

BAB V Simpulan dan Saran

A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71
Lampiran .....	73



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel Faktor-faktor Loyalitas .....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pengguna BlackBerry .....	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Loyalitas Responden Terhadap BlackBerry .....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	49
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.9 Uji T-Paired .....	52
Tabel 4.10 Nilai KMO Bartlett's Test .....	55
Tabel 4.11 Total Varians .....	57
Tabel 4.12 Menentukan Variabel ke dalam Faktor .....	59
Tabel 4.13 KMO Bartlett's Test untuk Faktor Loyalitas .....	62
Tabel 4.14 Component Matrix .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Scree Plot Nilai Akar Untuk Empat Faktor .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 : Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden .....	78
Lampiran 3 : Rekapitulasi Loyalitas Responden Terhadap BB .....	79
Lampiran 4 : Uji Validitas .....	81
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas .....	83
Lampiran 6 : Uji T-Paired .....	83
Lampiran 7 : Uji Analisis Faktor .....	84
Lampiran 8 : Uji Analisis Faktor .....	87

