

658.834 307
Sar
P
e-081021
2008



**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PROVIDER MENTARI
STUDI KASUS PENGGUNA KARTU SELULER MENTARI DI KOTA
PALEMBANG**

R. 1781
i. 17974



Diajukan Oleh :

**KARTINI PUSPITA SARI
NIM. 01043110033**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKripsi

NAMA : KARTINI PUSPITA SARI
NIM : 01043110033
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKripsi : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PROVIDER
MENTARI DI KOTA PALEMBANG
STUDI KASUS PENGGUNA KARTU SELULER
MENTARI DI KOTA PALEMBANG


PANITIA PEMBIMBING SKripsi

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal


Ketua :



Dr. H.A.H. Puspowarsito. M.B.A

Tanggal

Wakil :



Drs. Thomas Handy

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

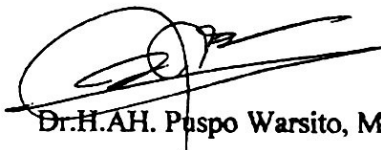
TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : KARTINI PUSPITA SARI
NIM : 01043110033
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PROVIDER
MENTARI DI KOTA PELEMBANG.
STUDI KASUS PENGGUNA KARTU MENTARI DI
KOTA PALEMBANG.

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 1 Agustus 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, Agustus 2008

Ketua,



Dr.H.A.H. Puspito Warsito, MBA
NIP. 131474904

Anggota,



Drs. Thomas Handy
NIP.130929626

Anggota,



Dra.Hj. Rosmiati Sofyan
NIP. 131271085

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, MM

NIP. 131474902

MOTTO

“Dengan ilmu hidup akan mudah, dengan seni hidup terasa indah, dengan agama tujuan hidup bisa terarah”

“Tidak usah menjadi yang pertama sekaligus yang terdepan. Karena itu perlu kerja keras untuk mencapai yang terbaik. Memaksimalkan kualitas diri serta meminimalkan kesalahan, serta respon pada perubahan”

Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada:

- **Kedua Orang tua ku**
Ir. Syamsul Bahri Mattjik dan
Dra. Maisyaroh Hasan
- **Kakakku**
Dian Novita Sari, ST dan Nebukat Nizar, SH
Andi Eka Saputra, Rosita Mayasari, ST
NS.Yuli Fitriana, S.Kep dan Ades Primadinata
- Teman-teman yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Provider Mentari di Kota Palembang Studi Kasus Pengguna Kartu Seluler Mentari di Kota Palembang**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab Pendahuluan, Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Perusahaan, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Jenis data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. (i) Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang kemudian diolah penulis untuk dijadikan bahan penganalisaan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.(ii) Data Sekunder adalah jenis data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah semua variabel *Independent* yaitu kepuasan konsumen mempunyai angka signifikansi di bawah 0,05 sehingga variabel tersebut berpengaruh secara statistik untuk memprediksi loyalitas konsumen.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan dan bahan masukan akademisi bagi penelitian manajemen pemasaran.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan, kekurangan serta jauh dari sempurna dalam penyajiannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan tanggapan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Penulis
Kartini Puspita Sari

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayahNya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Provider Mentari di Kota Palembang Studi Kasus Pengguna Kartu Seluler Mentari di Kota Palembang.” Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini, antara lain.

1. Ibu **Prof.Dr.Badia Parizade. MBA** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Dr. Syamsurijal, Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Drs. Yuliansyah M. Diah** selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak **Drs. Kosasih M.Zen** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak **Dr. H. A.H. Puspowarsito. MBA** selaku ketua pembimbing Skripsi, yang telah mencurahkan pikiran serta meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Drs. Thomas Handy** selaku Anggota Pembimbing Skripsi, yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran serta meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu **Isni Andriani** selaku Penasehat Akademik.
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Kedua orang tuaku tercinta Ayahnda “ Ir. Syamsul Bahri M.” Dan Ibunda “ Dra. Maisyaroh Hasan”, saudara-saudaraku cak Novi, kak Nizar, kak Andi, kak Ades, mbak Uli, dan mbak Sita yang telah memberikan dukungan moril dan pendanaan.
10. Buat sahabat-sahabat ku Ririn, Yeni, Cut dan Agus terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

11. Buat Indah terimakasih atas bantuan dan dukungannya, lanjutkan perjuangan dalam menyelesaikan kuliah dan semoga sukses.
12. Terimakasih buat Indra yang selalu ada dalam suka maupun duka, dan senantiasa selalu menyupport dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
13. Buat pak Adi terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama pembuatan skripsi ini
14. Buat teman seperjuangan ku Mbak Fany akhirnya kita selesai juga, dan semoga cepat dapat pekerjaan.
15. Teman- teman sejawat seangkatan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Semoga Allah S.W.T membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis,

Kartini Puspita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Metode Penelitian	8
1.4.1 Desain Penelitian	8
1.4.2 Populasi dan Sampel	8
1.4.3 Variabel Penelitian	9
1.4.4 Pengukuran Variabel	9
1.4.5 Jenis Data	10
1.4.6 Teknik Analisa	11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Loyalitas Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Karangka Konsep Tual Penelitian	26

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Pendirian Perusahaan.....	27
3.2 Penawaran Umum Efek Perusahaan	31
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	31
3.4 Karyawan, Direktur dan Komisaris	33
3.5 Struktur Anak Perusahaan	35
3.6 Jenis Prodak	38

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Akurasi Data	51
4.1.1 Uji Validitas	51



4.1.2 Uji Reabilitas	53
4.1.3 Uji Normalitas	53
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	55
4.2.1 Analisis Deskriptif Non Variabel	55
4.3 Variabel X (Kepuasan Konsumen)	60
4.4 Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	68
4.5 Crosstab Analisis	71
4.6 Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	79
4.6.1 Analisis Regresi Sederhana Dengan Menggunakan Metode Enter	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
3.1 Struktur Organisasi PT Indosat	32

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Telekomunikasi	5
3.1 Susunan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi	34
3.2 Persentasi Pemilikan Anak Perusahaan PT Indosat	35
4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Utama	52
4.2 Hasil Uji Normalitas Variabel Utama	54
4.3 Jenis Kelamin	55
4.4 Uji Responden	56
4.5 Pendidikan Terakhir Responden	57
4.6 Pekerjaan Responden	58
4.7 Pengeluaran Perbulan	59
4.8 Lama Menggunakan Kartu Mentari	59
4.9 Kartu Seluler Terbaik Yang Dibeli Responden	60
4.10 Kartu Seluler Yang Benar-benar Dibutuhkan	61
4.11 Kartu Seluler Yang Berguna Bagi Responden	61
4.12 Puas Dengan Keputusan Membeli Kartu Seluler	62
4.13 Puas Dengan Harga Yang Ditawarkan Kartu Seluler	63
4.14 Pilihan Membeli Kartu seluler Ini Adalah Tepat, Baik	63
4.15 Menikmati Fasilitas Yang Ditawarkan Kartu Seluler	64
4.16 Puas Dengan Kualitas Jaringan Yang Diberikan	65
4.17 Puas Dengan Fiktur Yang Diberikan Kartu Seluler	66
4.18 Memiliki Kartu Seluler Ini Merupakan Pengalaman Yang Baik	66

4.19 Yakin Membeli Kartu Seluler Ini Adalah Benar	67
4.20 Selalu Membeli Kartu Selular	68
4.21 Selalu Menggunakan Kartu Seluler Ini	69
4.22 Kartu Seluler Ini Sangat Bagus	69
4.23 Merekomendasikan Kartu Seluler Ini Kapada Orang Lain	70
4.24 Jenis Kelamin* Usia Responden	71
4.25 Jenis Kelamin* Pendidikan Terakhir	72
4.26 Jenis Kelamin * Pekerjaan Responden	73
4.27 Jenis Kelamin * Pengeluaran Perbulan	74
4.28 Jenis Kelamin * Lama Menggunakan Kartu Mentari	74
4.29 Pendidikan Terakhir * Pekerjaan Responden	75
4.30 Pendidikan Terakhir * Pengeluaran Perbulan	76
4.31 Pendidikan Terakhir * Lama Menggunakan Kartu Mentari	76
4.32 Pekerjaan Responden * Pengeluaran Perbulan	77
4.33 Pekerjaan Responden * Lama Menggunakan Kartu Mentari	78
4.34 Koefisien Korelasi dan Determinasi	79
4.35 Hasil Uji F (F Test)	80
4.36 Koefisien Regresi Sederhana	80
4.37 Korelasi Antara Elemen Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	82

**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan
Provider Mentari di Kota Palembang
(Studi Kasus Pengguna Kartu Mentari di Kota Palembang)**

ABSTRAKSI

Loyalitas konsumen timbul setelah adanya kepuasan dari konsumen, dimana kepuasan konsumen merupakan fungsi dari kesan kerja dan harapan. Loyalitas sebagai konsisten dimasa depan, disamping itu pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran merupakan faktor yang potensial untuk mengarahkan perilaku seseorang.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider Mentari, dan 2) Seberapa besarkah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider mentari.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Selain itu, data dokumenter yang diperoleh dari majalah, brosur, surat kabar, dan internet juga digunakan dalam penelitian ini.

Jenis data untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data hasil pengolahan pihak kedua.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider mentari.

Kata kunci : Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

**The Influence of Satisfaction to Consumer's Loyalty to Mentari Provider
Company in Palembang
(Case Study of Mentari Card's Consumer in Palembang)**

ABSTRACT

Consumer's loyalty arise after existance of satisfaction from consumer, where it represent the function of work's impression and expectation. Loyalty as consistency in the future, beside that the influence of situation and effort are the potential factors to influence consumer's behaviour.

This research aim to (1) Know how the influence of satisfaction to consumer's loyalty to Mentari provider company, and (2) How much the influence of satisfaction to consumer's loyalty to Mentari provider company.

The main instrument which is used for this research is questionnaire, besides, documentary data which are obtained from magazine, brochure, newspaper, and internet are also used for this research.

Data which are utilized for this research are primary data and secondary data. Primary data are obtained through observational result, interview, and questionnaire. On the other hand, secondary data are obtained from data which are processed by second parties.

The result of this research indicate that the consumer's satisfaction has an effect significantly to consumer's loyalty to mentari provider company.

Key words: Satisfaction and loyalty consumer's.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini semakin memudahkan setiap orang dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Mobilitas yang semakin tinggi sebagai salah satu pengaruh dari berkembangnya berbagai teknologi yang mempermudah komunikasi dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Begitu besarnya kebutuhan komunikasi pada jarak yang jauh pun tidak memupuskan keinginan manusia untuk tetap berhubungan dengan yang lainnya. Cara komunikasipun cukup beragam dari yang paling klasik dan mungkin sampai sekarang masih dilakukan adalah komunikasi via surat. Manusia terus berupaya menciptakan berbagai sarana komunikasi dengan berbagai cara dan berbagai media penghubung. Perkembangan teknologi membuat sarana berkomunikasi terus berevolusi dan mencapai tahap demi tahap perkembangan kearah yang lebih baik dengan mulai ditemukannya teknologi telepon via kabel dan satelit, hampir setiap orang dapat melakukan komunikasi baik dengan sambungan lokal, sambungan langsung jarak jauh maupun sambungan langsung internasional.

Awal kemajuan teknologi dalam telekomunikasi ditandai dengan lahirnya teknologi telepon seluler. Telepon seluler adalah suatu jenis telepon bergerak tanpa kabel yang menggunakan teknologi seluler sebagai akses komunikasinya sehingga memudahkan seseorang untuk berkomunikasi secara mobile “dimanapun” dan “kapanpun”. Dapat terkoneksi dengan menggunakan telepon

seluler menjadi pilihan yang sangat menarik bagi setiap orang dibanding dengan saluran tetap dan terikat dengan segala macam birokrasi dan persoalan teknis muncul, mempersulit seseorang untuk memiliki sambungan telepon. Produk yang cukup populer sampai saat ini adalah telepon seluler dengan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) yang menjadi pilihan utama para konsumen telepon seluler didunia karena hampir digunakan setiap orang diberbagai Negara. Teknologi GSM merupakan teknologi telepon seluler yang menggunakan kartu SIM (*Subscriber Identity Number*) dari pemakai ponsel berteknologi GSM tersebut. Dampak munculnya teknologi tersebutlah yang melahirkan perusahaan-perusahaan operator GSM, di Indonesia pada tahun 1990 perkembangan teknologi seluler diawali dengan tambahnya operator-operator seluler berteknologi analog NMT (*Nordic Mobile Telepone*) dan AMPS (*Advanced Mobile Phone System*) teknologi NMT merupakan teknologi seluler yang menggunakan frekuensi 450 MHz dan memiliki jarak jangkauan sejauh 60 Km tetap khusus di Indonesia teknologi ini menggunakan frekuensi 750 MHz. telepon seluler yang menggunakan teknologi ini memiliki ukuran yang lebih besar dan berat sehingga relative sulit untuk dibawa berpergian. Akibatnya perkembangan ponsel berbasis teknologi NMT tidak terlalu mengembirakan. Teknologi AMPS merupakan teknologi seluler yang menggunakan frekuensi 800 MHz dengan jarak jangkau 1,5 Km – 2 Km. tetapi karena ponsel yang menggunakan teknologi dari AS ini memiliki ukuran lebih kecil dengan berat lebih ringan dari pada ponsel berbasis NMT maka perkembangan teknologi ini lebih baik dari pada teknologi sebelumnya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi adalah PT. Indosat. Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Modal Asing, dan memulai operasinya pada tahun 1969. Pada tahun 1980 Indosat menjadi Badan Usaha Milik Negara yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Hingga sekarang, Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional seperti SLI dan layanan transmisi televisi antar bangsa.¹

PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. adalah sebuah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi internasional di Indonesia. Indosat merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler (Satelindo, IM3, StarOne). Saat ini, komposisi kepemilikan saham Indosat adalah: Publik (45,19%), ST Telemedia melalui Indonesia *Communications Limited* (40,37%), serta Pemerintah Republik Indonesia (14,44%), termasuk saham Seri A. Indosat juga mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Saham Singapura, serta Bursa Saham New York²

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. Ia mulai beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu Prabayar Mentari dan pascabayar Matrix³.

Pada tahun 1994 Indosat memperdagangkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, dan *New York Stock Exchange*. Indosat merupakan perusahaan pertama yang menerapkan obligasi dengan konsep syariah pada tahun 2002. Setelah itu, pengimplementasian obligasi syariah Indosat mendapat

¹ http://www.indosat.com/Mentari_Pre-Paid_Voices

² <http://www.indosat.com.loc.cit>

³ <http://www.indosat.com.loc.cit>

peringkat AA+. Nilai emisi pada tahun 2002 sebesar Rp 175.000.000.000,00 dalam waktu lima tahun. Pada tahun 2005 nilai emisi obligasi syariah Indosat IV sebesar Rp 285.000.000.000,00. Setelah tahun 2002 penerapan obligasi syariah tersebut diikuti oleh perusahaan-perusahaan lainnya⁴.

Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan ia menjadi pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memegang kendali penuh PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Pada akhir tahun 2002 Pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd. Dengan demikian, Indosat kembali menjadi PMA. Pada bulan November 2003 Indosat mengakuisisi PT Satelindo, PT IM3, dan Bimagraha.

Penjualan 41,94% saham Indosat tersebut menimbulkan banyak kontroversi. Pemerintah RI terus berupaya untuk membeli kembali (*buyback*) saham Indosat tersebut agar pemerintah menjadi pemegang saham yang mayoritas dan menjadikan kembali Indosat sebagai BUMN, namun hingga kini upaya pemerintah tersebut belum terealisasi akibat banyaknya kendala.

Kartu mentari mengutamakan kenyamanan dalam menggunakan selular tanpa terganggu dengan tagihan dan tagihan berikutnya, Kartu Prabayar Mentari memungkinkan Anda untuk mengontrol biaya pembicaraan sekaligus merupakan

⁴ <http://www.indosat.com.loc.cit>

kartu prabayar di Indonesia yang memiliki tarif paling ekonomis dengan fitur-fitur dan layanan yang lengkap.

Mentari menawarkan fitur-fitur seperti, informasi tentang status pulsa, pengisian ulang, berita-berita terkini dan informasi lainnya melalui Satelindo@ccess. Mentari juga menawarkan IDD (*Internasional Direct Dialing*), *roaming nasional* dan *roaming internasional*.

Dengan menggunakan kartu prabayar yang merupakan kartu standar selular di seluruh dunia, konsumen berarti telah membeli pulsa tanpa abonemen atau tagihan-tagihan. konsumen juga dapat memiliki kredit dalam bentuk pengisian ulang yang tersedia di outlet-outlet seperti dealer selular, supermarket bahkan wartel dan toko-toko secara fisik atau elektronik. Selain itu juga padat melakukannya melalui ATM-ATM yang bekerja sama dengan Indosat atau melalui SMS banking. Indosat selalu ingin memberikan kepuasan untuk konsumennya dengan memberikan kemudahan-kemudahan baik dari segi pelayanan maupun fitur-fiturnya.

Tabel 1.1
Kategori Industri : Telekomunikasi⁵

NO	CALL CENTER BRAND	2008			
		ACCES S (%)	SYSTEM & PROCEDURE (%)	PEOPLE (%)	CCSEI 2008 (%)
1	Contact Center Indosat	83.833	90.333	81.517	84.625
2	Caroline Telkomsel	77.833	89.680	81.733	83.337
3	Customer Service XL	55.083	88.533	77.933	76.543
4	Mobile 8 Customer Care	69.917	77.345	73.767	74.070
5	Customer Care Esia	49.500	77.761	70.367	68.412
6	Telkom 147	81.000	75.367	58.683	68.152
INDUSTRI		69.528	83.170	74.000	75.857

Sumber : Majalah Marketing.no. 03/VIII/Maret/2008

⁵ Majalah Marketing.no. 03/VIII/Maret/2008. hal 44

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithamal dan Bitner,1996). Sebagai contoh pada jasa *mobile telekomunikasi*, kualitas jasa diukur oleh kualitas panggilan (*call quality*), struktur harga, *mobile device* (HP), jasa tambahan, kenyamanan prosedur, dan dukungan konsumen (Kim,2000;Gerpott,dkk.2001;Lee, Lee dan Freick,2001).

Studi-studi terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan biasanya fokus pada kepuasan pelanggan dan hambatan pindah (dick dan Basu,1994;Gerpott, Rams, dan Schindler,2001;Lee dan Cunningham,2001). Mereka menentukan bahwa pelanggan yang mengalami kepuasan pelanggan meskipun berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan,.tidak selalu menjadi syarat cukup terjadinya efek seperti ini. Oleh karena itu, perlu dianalisis faktor-faktor lain yang potensial.⁶

Hambatan pindah memainkan peran sebagai variabel penyesuaian pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, ketika tingkat kepuasan pelanggan diketahui, tingkat loyalitas pelanggan dapat bervariasi tergantung pada kuatnya hambatan pindah (Cogate dan Lang, 2001; Jones, dkk, 2002 ; Lee dan Conningham,2001).

Sehingga dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Provider Mentari di Kota Palembang Studi Kasus Pengguna Kartu Mentari di Kota Palembang. ”

⁶ Ibid.hal 195

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider Mentari di Kota Palembang?
2. Seberapa besarkah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider Mentari di Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dan seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan provider Mentari di Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan kontribusi kepada PT. Indosat dalam pengambilan keputusan mengenai perkembangan produk mentari selanjutnya.
2. Dapat memberikan wawasan yang lebih kepada penulis dan menjadi sarana perbandingan antara ilmu yang diterima selama selama proses perkuliahan dengan praktek yang sebelumnya
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *causal research* yaitu menentukan hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi (*independent*) dan yang dipengaruhi (*dependent*) dari suatu fenomena. Teknik pengumpulan data primer adalah dengan menggunakan “Metode Survei” yaitu penelitian dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari responden.

1.4.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi dalam penelitian adalah semua konsumen yang menggunakan produk provider Mentari di Palembang.
2. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability survei* maksudnya adalah setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel bahkan kemungkinan anggota populasi tertentu untuk terpilih tidak diketahui dan pemilihan unit sampling didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif si penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang menggunakan provider Mentari.

1.4.3 Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisis terdiri dari :

- a. Variabel bebas (*independent*) adalah kepuasan konsumen
- b. Variabel tidak bebas (*dependent*) adalah loyalitas konsumen

1.4.4 Pengukuran Variabel

1. Kepuasan Konsumen Terhadap Suatu Produk

Kuesioner ini dikembangkan oleh *Westbrook, Robert A dan Richard L. Oliver. (1981). Developing Better Measures of Consumer Satisfaction: Some Preliminary Results.*”, in *Advance in Consumer Research*, vol. 8. kent B. Monroe Eds. *Ann Arbor, MI. Association of cusromer Research*, 94-99

Sangat tidak Setuju 1-----2-----3-----4-----5 Sangat setuju

keterangan :

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = Agak Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

2. Kuesioner Brand Loyalty (Loyalitas Merek)

Dikembangkan oleh Putrevu, Sanjay dan Kenneth R. Lord (1994),
“*Comparative and Non-Comparative Advertising Attitudinal Effects under Cognitive and Affective Involvement Conditions*”, *Journal of Advertising*, 23 (june), 77-90

Sangat tidak
Setuju
1-----2-----3-----4-----5
Sangat
setuju

keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju

4 = Setuju

2 = Tidak Setuju

5 = Sangat Setuju

3 = Agak Setuju

1.4.5 Jenis Data

1. Data Primer

Pengumpulan data melalui

a. Metode observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang berguna untuk mendapatkan gambaran secara langsung kondisi dari objek penelitian

b. Metode Wawancara (*interview*)

Pengambilan data dilakukan dengan cara mengadakan wawancara terhadap pihak-pihak yang mampu memberikan informasi sebagai bahan untuk penelitian

c. Metode penyebaran daftar pertanyaan (*questioner*)

Data diambil dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden dan responden diminta untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diberikan.

2. Data sekunder

Data yang dikumpulkan dengan mempelajari masukan yang berhubungan dengan objek yang diteliti dan bersumber dari buku-buku pedoman, literatur dan data yang ada hubungannya dengan judul dan pokok permasalahan yang diteliti.

1.4.6 Teknik Analisa

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan alat bantu software SPSS (*Statistical Product and Service Solutin*). Yaitu uji data, frekuensi dan simpel regresi linier (correlation, Anova atau model summary, uji T, uji F dan persamaan).

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melinium 1. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip- prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Delapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan John Bowen. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Prentice Hall.
- Chandra, Gregorius. 2001. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip- prinsip Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Sujianto, Agus Eko. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*. Jakarta: Penerbit Prestasi Pustaka Publisher.
- Majalah Marketing. Maret 2008. Power In Call Center
- www.Indosat.com/ Mentari_pre_paid_voices
- www.Indosat.co.id

