

Interaksi antara kepuasan pelanggan dan switching barrier terhadap loyalitas layanan seluler di Indonesia

Fryandi Ramada, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107863&lokasi=lokal>

Abstrak

Industri telekomunikasi pada saat ini sedang mengalami booming dan perkembangan yang begitu pesat baik terutama dari sisi teknologi dan layanan yang dapat ditawarkannya. Perkembangan industri ini di Indonesia tidak jauh beda jika dibandingkan dengan negara - negara tetangga yang memiliki jumlah pelanggan yang lebih sedikit dibandingkan dengan Indonesia. Banyaknya operator telekomunikasi telah ada dan operator baru akan menjadikan industri ini menjadi lebih menarik untuk mendapatkan perhatian.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat interaksi di dalam dunia telekomunikasi yang terjadi diantara kepuasan pelanggan, switching barrier dan kesetiaan pelanggan, mengetahui seberapa besar hubungan dan pengaruh yang ada diantara kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan, switching barrier terhadap kesetiaan pelanggan dan kepuasan pelanggan bersama - sama dengan switching barrier terhadap kesetiaan pelanggan.

Metodologi penelitian yang dipakai adalah riset eksploratoris dan riset deskriptif. Riset eksploratoris berguna untuk mendapatkan gagasan, wawasan dan pemahaman atas situasi permasalahan yang dihadapi, serta riset deskriptif bertujuan untuk mencari informasi dan data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan judgemental dan convenience sampling.

Berdasarkan profil responden yang disurvei di 5 kota yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, dapat diketahui bahwa kartu seluler yang pertama dimiliki dan paling sering digunakan adalah kartu prabayar dengan pengguna dominan adalah para pelajar/mahasiswa, dominan berdomisili di Jakarta dan sebagian besar tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke operator lainnya.

Kepuasan pelanggan yang selama ini dipercaya memiliki pengaruh besar terhadap kesetiaan pelanggan ternyata setelah melalui proses pada hasil penelitian ini ternyata tidaklah begitu penting pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Sementara switching barrier justru memiliki pengaruh yang jauh lebih besar terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan kepuasan pelanggan itu sendiri, walaupun pada dasarnya pengaruh dari switching barrier tersebut tidaklah terlalu signifikan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi para praktisi di dunia telekomunikasi khususnya di level operator telekomunikasi dalam menentukan arah konsentrasi perusahaan untuk lebih customer-oriented. Walaupun demikian, penelitian ini baru mencakup daerah - daerah di Jakarta dan sekitarnya, untuk mendapatkan pengertian yang lebih jelas akan interaksi antara kepuasan pelanggan, switching barrier dan loyalitas pelanggan di dunia telekomunikasi, proses survei dan hasil dari penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penelitian yang dapat menjangkau daerah yang lebih luas dan penelitian yang lebih mendalam

berdasarkan karakteristik masing - masing daerah di nusantara ini.

<hr>

Trends in worldwide telecommunication market is still experiencing a real fast development in its technology which also leads to fast development of services the telecommunication could offer to the market. And the same trend also takes place in Indonesia which has a large total number of subscribers where the market condition now is becoming more interesting to watch since there will be new entrants in this industry. This paper aims to seek the real interactions amongst customer satisfaction, switching barriers and customer loyalty, to understand how is the relations and how big the impacts of customer satisfaction towards customer loyalty, switching barriers towards customer loyalty and customer satisfaction together with the switching barriers towards customer loyalty.

This paper utilizes exploratory and descriptive researches. The exploratory research will be useful in order to have understandings and ideas with regards to the identified problems meanwhile descriptive research aims to investigate the data. And the method of data collection is judgmental and convenience sampling.

According to result of the survey which took place in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi, it is found that most of the respondents are using the pre-paid numbers as their first mobile number and as their most frequently used number, where the status of the respondents are mostly students or graduate students, domiciled in Jakarta and most of them do not have any intentions to switch to the other operators.

It is also found that customer satisfactions, which previously believed as the most important factor that influencing customer loyalty, have only very little impact towards customer loyalty. Meanwhile switching barriers are then found as the most influencing factors towards customer loyalty compared to customer satisfaction, even though switching barriers itself do not have significant impacts towards customer loyalty.

The results of this research will be useful for managers, executives and anyone in telecommunication industry especially those who works for Telco operators in defining and determining the company's policy of their customer oriented strategy. Nevertheless, the research only held in Jakarta areas. And if a full grasp of understanding regarding customer satisfactions, switching barriers and customer loyalty in telecommunication industry in Indonesia are required, the survey should be done covering more cities and more deep survey related to characteristics of each areas in Indonesia should considered necessary.