

## Migrasi pada penyedia jasa baru: studi perilaku berpindah pelanggan

A.J. Ibnu Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108911&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan yang terjadi dalam industri jasa telekomunikasi, khususnya telepon seluler GSM, semakin ketat. Manajer operator seluler GSM perlu lebih memahami dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan baik( agar tidak berpindah ke operator lain. Oleh karena itu, pemahaman secara mendalam atas perilaku berpindah pelanggan sangat penting untuk menjaga pelanggan yang dimiliki agar tidak berpindah, selain tetap berusaha untuk mencari pelanggan baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dari efek pendorong dan efek penarik terhadap intensi berpindah, serta pengaruh negatif dari efek penambat terhadap intensi berpindah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh negatif dari efek penambat terhadap hubungan antara efek pendorong dan intensi berpindah, serta pengaruh negatif dari efek penambat terhadap hubungan antara efek penarik dan intensi berpindah. Tujuan selanjutnya yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dari intensi berpindah terhadap perilaku berpindah.

Sampel penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yang menjadi pelanggan layanan operator telepon seluler GSM minimal enam bulan. Sampel berjumlah 230 orang, yang diperoleh dengan menggunakan metode convenience sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar data empiris dalam penelitian ini memberi dukungan adanya pengaruh negatif dari efek penambat terhadap intensi berpindah, serta pengaruh positif dari intensi berpindah terhadap perilaku berpindah. Sebaliknya, data penelitian ini tidak mendukung adanya pengaruh positif dari efek pendorong dan efek penarik terhadap intensi berpindah. Selain itu, data penelitian ini juga tidak mendukung adanya pengaruh negatif dari efek penambat terhadap hubungan antara efek pendorong dan intensi berpindah. Hasil selanjutnya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh negatif yang signifikan dari efek penambat terhadap hubungan antara efek penarik dan intensi berpindah.

*A reasonably strong competitive atmosphere can now be felt among service provider of telecommunication industry, especially GSM mobile phones. The GSM operator management of cell phone needs to really understand its clients' needs and struggle very hard to cater to them in order to win the battle. Therefore, it is no doubt crucial for service provider of cell phone to possess profound understanding on why one client stay with one provider or leave them to move to another*

The purposes of this research are to know whether there are any positive effects of push and pull factors to the clients' intention to migrate,- and the negative effects of mooring factors to people's attitude to do so. Furthermore, this research also discusses whether there are any negative effects of mooring factors to the relationship between push effects and clients' intention to migrate. Likewise the drawbacks of mooring effects related to the pull effects and clients' intention to migrate. Another case is whether there are any

positive effects of clients' intention to migrate to the people's attitude to do so.

This research is conducted among 230 economic students of Economic Faculty of University of Indonesia who have used GSM cell phone providers for at least six months and the method used is the convenience sampling method.

Most of the result obtained from this research supported the idea that there is a negative effect of mooring factors to the intentions to migrate, and that there is as well a positive effect of clients' intention to migrate to his attitude. On the other hand, the data does not approve that there is a positive effect of push and pull factors to client's intention to migrate. Neither, in addition, do they support the notion that there is a negative effect of mooring effects towards relationship between pull effects and people's intention to migrate. Later it is discovered and proved that no significant negative effect of mooring effects towards relationship between pull effects and intention to migrate is found.</i>