

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen seluler GSM : studi kasus pada Mahasiswa Universitas Indonesia Depok

Rio Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126091&lokasi=lokal>

Abstrak

Industri Seluler GSM telah mencapai tahapan maturity, sehingga pertumbuhandan margin keuntungannya tidak setinggi tahun-tahun sebelumnya. Dengan penetrasi telepon seluler sebesar 40%, pasar ponsel Indonesia menuju maturity. Untuk meningkatkan pelanggan dan margin akan sulit, sehingga yang paling memungkinkan adalah me-maintain konsumen yang ada. Karena itulah, sebaiknya perusahaan Operator seluler GSM mengetahui faktor apakah yang menjadi pendorong utama dalam membangun loyalitas konsumen. Model yang digunakan dalam model yang diajukan oleh Aydin dan Ozer (2005). Dimana Kualitas Jasa, persepsi biaya peralihan, citra perusahaan dan kepercayaan diasumsikan mempengaruhi loyalitas konsumen. Selain itu juga akan diuji apakah kualitas jasa memiliki pengaruh positif terhadap persepsi biaya peralihan, citra perusahaan, kepercayaan dan loyalitas konsumen. Serta akan diuji juga pengaruh kepercayaan terhadap persepsi biaya peralihan Responden yang diambil adalah mahasiswa UI dari 10 (sepuluh) fakultas yang ada di kampus UI Depok. Data dianalisa melalui analisa SEM, crosstabs dan deskriptif statistik. Guna untuk mengetahui faktor manakah yang memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel kepercayaan saja yang memiliki pengaruh positif langsung terhadap loyalitas. Sementara itu kualitas jasa hanya mempengaruhi variabel citra perusahaan dan kepercayaan.