

Pengaruh Kualitas Layanan dan Tarif SMS Infak Ramadhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Selular Telkomsel Pengguna SMS Infak Ramadhan

Siti Nurlina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129321&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini mengenai terdapatnya kondisi penurunan pengumpulan SMS infak Ramadhan yang diinisiasi oleh Telkomsel selama 3 periode waktu yaitu 2006-2008. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan tarif SMS Infak Ramadhan terhadap kepuasan dan loyalitas untuk tetap melakukan kegiatan infak selama bulan Ramadhan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisa data model persamaan struktural (Structural Equation Model) untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antar variabel. Adapun variabel laten eksogen adalah kualitas layanan dan tarif. Variabel endogen adalah kepuasan dan loyalitas serta variabel mediating yaitu kepuasan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dihasilkan bahwa dari pengaruh total kualitas layanan dan tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk menciptakan loyalitas kemudian diikuti oleh variabel kualitas layanan dan variabel tarif memberikan pengaruh yang relatif kecil terhadap loyalitas. Adapun besaran pengaruh total tersebut adalah:

- Total pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan adalah sebesar $0.05 + 0.6264 = 0.6764$
- Total pengaruh variabel tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan adalah sebesar $-0.25 + 0.6804 = 0.4304$
- Total pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas adalah sebesar 1.08

Disarankan kepada pihak manajemen untuk lebih memperhatikan permasalahan pemberdayaan/pemanfaatan SMS Infak Ramadhan, penyaluran dan transparansi pelaporan kegiatan melalui evaluasi hasil dan pengembangan program agar lebih optimal baik untuk responden maupun kaum dhuafa.

.....The Thesis has conducted that there was the condition of the reduction of collecting SMS Infaq Ramadhan that's initiated by Telkomsel during three periods 2006 - 2008. The research Objective is finding influence of the Service quality and tariff againsts the satisfaction and customer loyalty for always do the SMS Infaq Ramadhan. The research used Structural Equation Model that can finding the influence and correlation between variables. The Exogen variables are Service quality and tariff. The endogenic variable are satisfaction and customer loyalty and the mediation variable is satisfaction.

The research result that the total influences of the Service quality and tariff againsts satisfaction through customer loyalty show that satisfaction has stronger influence againsts Service quality through customer loyalty rather than tariff. The calculation of these are :

- The total influence of Service quality againsts satisfaction through customer loyalty is $0.05 + 0.6264 = 0.6764$
- The total influence of tariff againsts satisfaction through customer loyalty is $-0.25 + 0.6804 = 0.4304$
- The total influence of customer loyalty againsts satisfaction is 1.08

Suggestion for management is more pay attention for the problems of un optimization of the ability of SMS Infaq Ramadhan, distribution and transparency of responsibility report through result evaluation and program development in order that more optimum for respondents and poor society.