

Analisis pengaruh atribut produk dan karakteristik pelanggan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkomsel di Jabodetabek dengan analisis diskriminan dan structural equation modeling = Analyzing influence of product attributes and customer characteristics on satisfaction and loyalty level of Telkomsel's customers in Jabodetabek using discriminant analysis and structural equation modeling

Deny Hamdani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249920&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai market leader dalam industri telekomunikasi selular di Indonesia, Telkomsel perlu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggannya agar Telkomsel dapat menentukan strategi yang terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pelanggan yang membedakan pelanggan Telkomsel menurut tingkat kepuasan dan loyalitasnya, mengetahui atribut produk yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkomsel, serta memperoleh informasi mengenai atribut produk Telkomsel yang penting untuk ditingkatkan. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebar ke 218 responden di Jabodetabek. Dari hasil penyebaran kuesioner akhirnya diperoleh data berupa karakteristik pelanggan dan atribut produk Telkomsel. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan analisis diskriminan, structural equation modeling, dan importance-performance analysis.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa: (1) pertimbangan menggunakan kartu Telkomsel, status pernikahan, jenis pekerjaan, jenis kartu Telkomsel, dan penghasilan membedakan tingkat kepuasan pelanggan, (2) status pernikahan membedakan tingkat loyalitas pelanggan, (3) kualitas produk dan keterjangkauan tarif memiliki pengaruh langsung terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan dan pengaruh tak langsung terhadap kepuasan, kepercayaan, komitmen, dan keluhan pelanggan, (4) image perusahaan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh tak langsung terhadap kepercayaan, komitmen, keluhan, dan loyalitas pelanggan, (5) tiga atribut produk yang penting untuk ditingkatkan yaitu ketepatan janji yang diberikan, kecepatan penyelesaian gangguan melalui Call Center, dan keterjangkauan tarif bicara ke provider GSM lain.

As the market leader in the cellular telecommunication industry in Indonesia, Telkomsel needs to analyze factors influencing customer satisfaction and loyalty level so that Telkomsel can determine the best strategy in increasing its service quality to reach customer satisfaction. Therefore, this research is executed to find out the customer characteristics that differentiate Telkomsel's customers based on their satisfaction and loyalty level, to find out the product attributes that influence customer satisfaction and loyalty level, and to obtain information about the product attributes that are important to be increased. The research data are obtained through questionnaires distributed to 218 respondents in Jabodetabek. From the result of distributing questionnaires, it is finally obtained the data of customer characteristics and product attributes. Then the data that have been collected is processed using discriminant analysis, structural equation modeling, and importance-performance analysis.

The results of processing data show that: (1) consideration of using Telkomsel card, marital status, occupation, Telkomsel card used, and income differentiate the customer satisfaction level, (2) marital status differentiates the customer loyalty level, (3) product quality and economical fee have direct effect on perceived value and indirect effects on customer satisfaction, customer trust, customer commitment, and customer complaint, (4) corporate image has direct effect on customer satisfaction, (5) three product attributes that are important to be increased are the fulfilling of given promise, the speed of finishing problem by Call Center, and the economical talking fee to the other GSM providers.</i>