

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen telepon selular di Jabodetabek

Andri Kusmayadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94788&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen telepon seluler di Indonesia. Citra perusahaan, kualitas jasa, kepercayaan, biaya peralihan, dan kepuasan konsumen adalah faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

Konsumen yang loyal akan membeli lebih banyak, menerima harga yang tinggi dan memiliki efek positif promosi dari mulut ke mulut. Hal ini dikarenakan untuk menjual ke konsumen baru diperlukan biaya yang lebih tinggi dibandingkan ke konsumen yang sudah ada. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kelima faktor ini dengan loyalitas konsumen di sektor telekomunikasi seluler di Indonesia, dan menguji hubungan diantara kelima faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pengguna telepon seluler di Indonesia.

Data diperoleh dari 210 responden pengguna telepon seluler di wilayah Jabodetabek dengan menggunakan kuesioner. Responden didominasi oleh mahasiswa di lingkungan Universitas Indonesia dan karyawan pengguna telepon seluler di wilayah Jabodetabek. Data dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji seluruh hubungan diantara model-model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra perusahaan dengan loyalitas konsumen. Kualitas jasa juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan citra perusahaan. Selain itu, kualitas jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna telepon seluler di Jabodetabek.