

ABSTRAK

Nama : Widuri Monix Viameta
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loylitas Pelanggan Telepon Rumah Telkom Pada Persaingan Industri Telekomunikasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Telepon Rumah Telkom di Wilayah Kalibata)

Fokus penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan telepon rumah Telkom pada pesaingan industri di wilayah kalibata. Variabel kepuasan terdiri dari *service quality*, *product quality*, *price*, *situational factors*, dan *personal factors*. Sedangkan variabel loyalitas pelanggan terdiri dari *attitude* dan *buying pattern*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan telepon rumah Telkom. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden, dengan menggunakan teknik non-probabilita *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, dan dianalisis dengan regresi, untuk melihat bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa seluruh variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Persentasi korelasi antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan adalah sebesar 68.1 %, yang menunjukkan bahwa hubungannya kuat. Hasil analisa menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 46.4 %. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 46.4 %, sedangkan sisanya sebesar 53,6 % dipengaruhi oleh variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Telkom harus meningkatkan kepuasan pelanggan terlebih dahulu.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Telepon Rumah, Telkom

ABSTRACT

Name : Widuri Monix Viameta
Study Program : Business Administration
Title : The Effect of Customer Satisfaction to Loyalty of Telkom's Fixed Phone Customer (Cases: Telkom's Fixed Phone Customer in Kalibata)

The focus of this research investigates the effect of Customer Satisfaction to Loyalty of Telkom's Fixed Phone Customer (Cases: Telkom's Fixed Phone Customer in Kalibata). The Customer Satisfaction attributes consist of service quality, product quality, price, situational factors, and personal factors. The Customer Loyalty attributes consist of attitude and buying pattern. Specifically the objective of this research is analyze how the customer satisfaction can effect the loyalty of Telkom's fixed phone customer. The samples comprise of 100 respondents, collected using purposive sampling. This research used questionnaire as research instrument and regression analysis to investigate the effect between independents and dependent variables. The result of this research shows that all variables of customer satisfaction affect positively to customer loyalty. The percentage of correlation between customer satisfaction and customer loyalty is 68.1%, this shows that the correlation is strong. The analysis shows that the coefficient determination (R^2) is 46.4%. This suggest that 46,4% variation of customer loyalty explained by customer satisfaction , while the rest, 53.6% explained by variables outside the model.. The research implies that to increase customer loyalty, Telkom should increase customer satisfaction.

Keywords : customer satisfaction, customer loyalty, fixed phone, Telkom