



UNIVERSITAS INDONESIA

***PENGARUH SWITCHING COST, SERVICE QUALITY,
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY PADA PROVIDER GSM BERBASIS PRABAYAR DI
JAKARTA***

TESIS

**ADHITYA BUWONO
0806480284**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH *SWITCHING COST*, *SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* PADA *PROVIDER* GSM BERBASIS PRABAYAR DI
JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**

ADHITYA BUWONO

0806480284

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
JAKARTA
JULI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Adhitya Buwono

NPM : 0806480284

Tanda Tangan :

Tanggal : 6 Juli 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : **Adhitya Buwono**
NPM : 0806480284
Program Studi : **Magister Manajemen**
Judul Tesis : **PENGARUH *SWITCHING COST, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *PROVIDER GSM* BERBASIS PRABAYAR DI JAKARTA**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Tengku Ezni Balqiah ()
Penguji : Dr. M. Gunawan Alif ()
Penguji : Dr. Ignatius Heruwasto ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya akhir (tesis) ini. Penulisan karya akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen program studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan karya akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan karya akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu DR. Tengku Ezni Balqiah, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan karya akhir ini.
2. Bapak dan Mama yang selalu ada untuk memberikan dukungan moral dan materil serta doa kepada penulis, sehingga tesis ini selesai. dan kedua adik penulis (Aryo dan Bram) yang selalu menjadi semangat dan inspirasi penulis.
3. Bunga Natasha yang selalu memberikan dukungan dan semangat dikala jenuh dan selalu berbagi keluh-kesah selama penulisan ini.
4. Bapak Prof. Dr. Rhenald Kasali, MBA, selaku direktur MM-FEUI dan seluruh tim dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya di MM-FEUI dengan baik.
5. Teman-teman D082 yang selalu memberi masukan kepada penulis baik selama masa pendidikan ataupun dalam penyusunan karya akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga karya akhir ini dapat memberi sumbangan ilmu pengetahuan untuk civitas Universitas Indonesia.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adhitya Buwono
NPM : 0806480284
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH *SWITCHING COST, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PROVIDER GSM BERBASIS PRABAYAR DI JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2010
Yang menyatakan

(Adhitya Buwono)

ABSTRAK

Nama : Adhitya Buwono
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : **Pengaruh *Switching Cost*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Provider GSM* Berbasis Prabayar Di Jakarta**

Saat ini pertumbuhan provider telekomunikasi semakin bertambah di Indonesia sehingga konsumen semakin memiliki banyak pilihan dalam menggunakan suatu layanan jasa dari *provider* yang tersedia, bahkan pelanggan terus menuntut untuk layanan yang lebih baik. Bagi *provider* yang ada ini menjadi tantangan dimana kompetisi semakin meningkat dan diikuti permintaan layanan yang baik dari pelanggannya. Dimana yang terbaik saat ini adalah bagaimana *provider* tersebut memenangkan loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *switching cost*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan telekomunikasi selular sebanyak 124 pengguna jasa GSM di survei di Jakarta. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Penelitian ini menunjukkan bahwa *switching cost*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci:

Switching Cost, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Name : Adhitya Buwono
Study Program : Magister Management
Title : Effect of Switching Cost, Service Quality, Customer Satisfaction On Customer Loyalty To The Prepaid GSM Provider In Jakarta

The growth of telecommunication providers in Indonesia are increasing rapidly so that consumers have more choices in using a service from the provider services, even customers continue to demand for better services. For existing providers this is a challenge in which competition increased and followed by a request from the customer for good service. Where the best way is how these providers win customer loyalty. this study attempts to examine the effect of switching cost, service quality and customer satisfaction in the mobile telecommunication services. as many as 124 users of GSM services were surveyed in Jakarta. the data was analyzed by regression analysis. the study shows that the switching cost, service quality and customer satisfaction have positive association with customer loyalty.

Key words:

Switching Cost, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Permasalahan	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penelitian.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Kebutuhan, Keinginan dan Permintaan.....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	8
2.2. Jasa	9
2.3. Kualitas Jasa	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	11
2.3.2 Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.4. <i>Switching Cost</i>	17
2.4.1 Pengertian <i>Switching Cost</i>	17
2.4.2 Jenis <i>Switching Cost</i>	18
2.5. Kepuasan Pelanggan	20
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.1 Teori Kepuasan.....	21
2.6. Loyalitas Pelanggan	25
2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	25
2.6.2 Tahapan Loyalitas.....	27
3. MODEL DAN METODE PENELITIAN	30
3.1. Model Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	31
3.2.1 <i>Service Quality</i>	31
3.2.2 <i>Switching Cost</i>	31

3.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	32
3.2.4 <i>Customer Loyalty</i>	32
3.3. Hipotesis Penelitian	33
3.4. Definisi Operasional	33
3.5. Design Penelitian.....	43
3.5.1. Sample	43
3.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.3. Rancangan Kuesioner.....	44
3.5.4. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	45
4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Uji Pendahuluan	50
4.2. Profil Responden	50
4.3. Uji Konsistensi (Reliability Test)	54
4.4. Uji Keakuratan (Validity Test)	57
4.5. Pembentukan <i>Construct</i> Penelitian	65
4.6. Uji Regresi	66
4.6.1. Uji Regresi Sederhana	67
4.6.2. Uji Regresi Berganda	70
5. PENUTUP	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Implikasi Manajerial	80
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
5.4. Saran.....	82
DAFTAR REFERENSI	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa	12
Tabel 2.2. Motivasi Konsumen untuk Beralih Merek.....	18
Tabel.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan dan Produk.....	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden	51
Tabel 4.2. Hasil Uji Konsistensi (<i>Reliability Test</i>)	55
Tabel 4.3. Hasil Uji Keakuratan (<i>Validity Test</i>)	58
Tabel 4.4. Hasil Uji Konsistensi (<i>Reliability Test</i>) Ulangan.....	62
Tabel 4.5. Hasil Uji Keakuratan (<i>Validity Test</i>) Ulangan	64
Tabel 4.6. Hasil <i>Analisis Factor Score Service Quality</i>	65
Tabel 4.7. Hasil <i>Analisis Factor Score Service Quality</i> (Ulangan)	66
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Sederhana	68
Tabel 4.9. Tabel ANOVA Regresi Sederhana	69
Tabel 4.10. Hasil Uji R^2 dan <i>Adjusted R²</i> Regresi Sederhana	70
Tabel 4.11. Hasil Regresi Berganda.....	72
Tabel 4.12. Tabel ANOVA Regresi Berganda.....	77
Tabel 4.13. Hasil Uji R^2 dan <i>Adjusted R²</i> Regresi Berganda.....	78
Tabel 4.14. Hasil Nilai VIF dan <i>Tolerance</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kualitas layanan Jasa Persepsi Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Model dari <i>Service Quality</i>	16
Gambar 2.3. Model Diskonfirmasi Harapan Dari Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	22
Gambar 2.4. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pebelian Ulang	27
Gambar 2.5. <i>Profit Generator System</i>	29
Gambar 3.1. Model Penelitian	31
Gambar 4.1. Data Usia Responden	52
Gambar 4.2. Data Tingkat Pendidikan Responden	52
Gambar 4.3. Data Pekerjaan Responden.....	53
Gambar 4.4. Data Pengeluaran Pulsa.....	53
Gambar 4.5. Data Responden Menggunakan Lebih Dari Satu Handphone GSM	54
Gambar 4.6. Data Responden yang Menggunakan Lebih Dari satu Handphone Dengan Menggunakan Operator GSM yang Sama	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	85
Lampiran 2. Data Responden.....	91
Lampiran 3. Output Reliability.....	92
Lampiran 4. <i>Output</i> Validity.....	104
Lampiran 5. <i>Output</i> Regresi Sederhana.....	118
Lampiran 6. <i>Output</i> Regresi Berganda.....	120

