

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN SWITCHING COST
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA LAYANAN
OPERATOR TELEKOMUNIKASIS SELULER DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



DRIAN TAMA RIZKI

1081001008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2015**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN SWITCHING COST
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA LAYANAN
OPERATOR TELEKOMUNIKASIS SELULER DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



DRIAN TAMA RIZKI

1081001008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2015**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Drian Tama Rizki

NIM : 1081001008

Tanda Tangan :

Tanggal : 14 April 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Drian Tama Rizki
NIM : 1081001008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan *Switching Cost*
Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Layanan
Operator Telekomunikasi Seluler di Jakarta

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Sagaff Shihab, M.Sc., M.B.A., Ph.D. (.....)

Penguji 1 : Holilla Hatta, S.Pd., M.M (.....)

Penguji 2 : Dominica A Widyastuti, S.E., M.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 Mei 2015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan *Switching Cost* Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Layanan Operator Telekomunikasi Seluler di Jakarta”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Management Universitas Bakrie.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih karena penulis dapat mencapai tahap ini karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya baik secara moral maupun finansial.
2. Keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan secara materil maupun moril dan selalu mengingatkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang membantu dan mengarahkan sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Ibu Holilla Hatta S.Pd., M.M. dan Ibu Dominica A Widyastuti S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan-masukannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku kepala program studi manajemen yang membantu dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Sahabat-sahabat penulis, Indrawan Ahmad dan Pandu Jati Kuncoro yang dengan sabar dan tulus telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

7. Ahdiyatul Muamaliyah yang senantiasa membantu, memberikan dukungan, motivasi, pembelajaran dan doa untuk penulis.
8. Rekan-rekan KMPA Wicaktala yang selalu mengingatkan untuk menuntaskan tugas akhir.
9. Rekan-rekan JasMerahMaroon.com yang selalu men-transfer semangatnya untuk bisa selalu terus maju menjadi lebih baik lagi.
10. Para responden yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis
11. Seluruh dosen dan staf yang telah membantu dengan memberikan ilmu dan pelayanannya kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyajian laporan berikutnya. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, April 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Drian Tama Rizki
NIM : 1081001008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Dasar

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

“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan *Switching Cost* Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Layanan Operator Telekomunikasi Seluler di Jakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Mei 2015

Yang menyatakan,

(Drian Tama Rizki)

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *SWITCHING COST*
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA LAYANAN OPERATOR
TELEKOMUNIKASIS SELULER DI JAKARTA**

Drian Tama Rizki

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dan *switching cost* terhadap minat beli ulang. Pengguna layanan telekomunikasi seluler digunakan dalam studi kasus penelitian ini. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam sumber seperti jurnal, buku dan media lainnya yang terkait. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Sampel sebanyak 106 responden didapatkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Berbagai macam uji statistic dilakukan seperti uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Menggunakan analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dan *switching cost* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang. Dari kedua variabel bebas, kepuasan pelanggan dominan mempengaruhi. Dari hasil penelitian ini disarankan untuk perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan seperti memperluas jaringan dan meningkatkan *switching cost* salah satunya dengan memberikan benefit kepada pelanggannya agar minat beli ulang pelanggannya pun meningkat.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, *switching cost*, minat beli ulang

**THE EFFECT OF CONSUMER SATISFACTION AND SWITCHING COST ON
REPURCHASE INTENTION OF MOBILE TELECOMMUNICATION
CONSUMERS IN JAKARTA**

Drian Tama Rizki

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effects of consumer satisfaction and switching cost on repurchase intention. Mobile telecommunication consumer was taken as a case study. Both primary and secondary data were employed. Secondary data were obtained from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were obtained using questionnaires which were distributed to the target respondents. Using purposive sampling technique, a sample 106 respondents was obtained. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed. Using multiple regressions analysis, it was found that consumer satisfaction and switching cost had significant effect on repurchase intention. Consumer satisfaction was found dominant. It is suggested that to increase the consumer repurchase intention the company need to improve the consumer satisfaction with expand the coverage area and improve the switching cost with giving a benefit for loyal consumer.

Keywords: Consumer satisfaction, switching cost, repurchase intention

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Minat Beli Ulang.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 <i>Switching Cost</i>	12
2.4 Hipotesis	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.1.1 Sumber Data	20
3.1.2 Populasi.....	21
3.1.3 Sampel	21
3.2 Variabel Penelitian.....	21

3.3 Pengukuran Penelitian	22
3.4 Operasional Variabel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Instrumen	24
3.6.1.1 Uji Reliabilitas.....	24
3.6.1.2 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.6.2.1 Uji Normalitas	25
3.6.2.1 Uji Heteroskedastisitas	25
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	26
3.7 Metode Analisis Data.....	26

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	28
4.2 Analisis Data	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.2.3 Analisa Deskriptif Data	34
3.6.2.1 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	35
3.6.2.1 Analisa Deskriptif Variabel <i>Switching Cost</i>	36
3.6.2.1 Analisa Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	38
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.5 Uji Hipotesis	41
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.3 Pembahasan.....	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49

DAFTAR PUSTAKA	50
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	54
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel	21
Tabel 4.1 Frekuensi Karakteristik Responden	27
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas	31
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.4 Tabel Rentang Interval dari Skala Kategori.....	34
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Switching Cost</i>	35
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.10 Hasil Uji T-test.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Kofisiensi Determinansi	42
Tabel 4.11 Hasil Uji F-test.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Operator Seluler	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	15
Gambar 4.1. Presentasi responden berdasarkan jenis kelamin	28
Gambar 4.2. Persentase responden berdasarkan usia.....	29
Gambar 4.3.Persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir	30
Gambar 4.4. Presentase responden berdasarkan operator seluler	30
Gambar 4.5. Scatterplot Variabel Terikat Variabel Bebas.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Output SPSS