

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN HALANGAN
BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR
SELULER**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

TANGGUH PIDHIATMOKO
B100130400

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN HALANGAN
BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR
SELULER”**

Yang ditulis oleh :

TANGGUH PIDHIATMOKO

B100130400

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.


Surakarta, 22 Juli 2017
Pembimbing



(Jati Waskito, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

**“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN HALANGAN
BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR
SELULER”**

Yang ditulis oleh :

TANGGUH PIDHIATMOKO

B100130400

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 22 Juli 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Kusdiyanto, S.E., M.Si. (.....)
(Ketua)
2. Jati Waskito, S.E., M.Si. (.....)
(Sekertaris)
3. Muzakar Isa, S.E., M.Si. (.....)
(Anggota)



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



Dr. Syamsudin, M.M.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TANGGUH PIDHIATMOKO**
NIM : **B100130400**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN
PELANGGAN DAN HALANGAN
BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN OPERATOR SELULER**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan

TANGGUH PIDHIATMOKO

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:

- Allah SWT, yang telah memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, TanpaNya tulisan ini tiada bermakna.
- Ibu dan Ayah tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, semangat, pengorbanan, doa dan kebahagiaan kepadaku serta adikku tersayang Ayu.
- Bapak dan Ibu dosen, tiada kata yang bisa terucap selain kata terimakasih atas jasa-jasa dan ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada penulis.
- Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saran, dukungan, dan arahan yang baik dalam penulisan skripsi.
- Seluruh keluarga besarku dan sahabat-sahabatku tersayang yang senantiasa memberikan semangat, nasehat dan do'a.
- Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta tempat menimba ilmu.

MOTTO

“Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah SWT, maka Allah SWT akan memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka”

(Q.S. Ath-Thalaq: 2)

“Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali orang-orang yang khusyu”

(Q.S Al Baqoroh: 45)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Allah SWT lah hendaknya engkau berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

(HR. Thabrani)

“Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan”

(Herodotos)

“Jika kamu mengerjakan sesuatu yang sangat kamu sukai, kamu tak perlu mendorongnya. Visinya akan menarikmu”

(Steve Jobs)

“Siapapun yang tidak pernah berbuat kesalahan, Maka tidak akan pernah menemukan sesuatu yang baru”

(Albert Einstein)

“Saya akan menemukan caranya atau membuatnya”

(Robert Sidney)

“Saya tidak gagal dalam test, saya hanya menemukan 100 cara yang salah dalam melakukan hal tersebut”

(Benjamin Franklin)

“Pertama mereka menolakmu. Lalu mereka menertawakanmu. Lalu mereka melawanmu. Lalu kamu menang”

(Mahatma Gandhi)

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dan halangan berpindah terhadap loyalitas pelanggan operator seluler di Surakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa penyebaran kuisioner pada 100 responden di Surakarta dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisa regresi berganda, uji t, uji F, uji R^2 .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pada nilai t, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,750 > 2,000$); Halangan berpindah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pada nilai t, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,512 > 2,000$). Kepuasan pelanggan dan halangan berpindah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dibuktikan dengan uji F. Pada uji F diperoleh F_{hitung} 52,765 dan F_{tabel} 4,00. Hasil pengujian Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan halangan berpindah mampu menjelaskan variabilitas loyalitas pelanggan sebesar 51,1%.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Halangan Berpindah dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty of mobile carrier in Surakarta. The data used in this study is the primary data in the form of distributing questionnaires on 100 respondents in Surakarta with sampling technique Purposive Sampling. Data analysis technique used validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, R^2 test.

The result of research shows that: customer satisfaction has positive and significant influence to customer loyalty based on t value, $t_{count} > t_{table}$ (6,750 > 2,000); Switching barrier have positive and significant influence to customer loyalty based on t value, $t_{count} > t_{table}$ (6,512 > 2,000). Customer satisfaction and switching barrier are connected together influence to customer loyalty, proved by F test. F test obtained F_{count} 52,765 and F_{table} 4,00. Coefficient Determination (R^2) test result shows that customer satisfaction and switching barrier able to explain variability customer loyalty of 51,1%.

Keywords: *Customer Satisfaction, Switching Barrier and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN HALANGAN BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER”**.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomo dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Jati Waskito, S.E, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ahmad Mardalis, S.E, MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak, Ibu, dan Adik tercinta atas kasih sayang, jasa-jasanya, do'a dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis serta banyak memberikan bantuan baik material dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku semua (Bhima, Candra, Rochman, Faisal, Fahrizal, Bagus, Fandi, Dili, Herlambang, Rochqim, Singgih, Wisnu, Alfian, Bintang dan yang lainnya) atas kebersamaan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua serta dapat menambah wawasan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri dan kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Surakarta, 22 Juli 2017

Penulis



TANGGUH PIDHIATMOKO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8

1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Halangan Berpindah	11
3. Loyalitas Pelanggan	13
B. Penelitian Sebelumnya	15
C. Pengembangan Hipotesis	16
D. Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Definisi Operasional Variabel	19
C. Data dan Sumber Data	20
D. Metode Pengumpulan Data	21
E. Desain Pengambilan Sampel	21
F. Metode Analisis Data	23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden	32
B. Pengujian Instrumen Penelitian	35
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Keterbatasan Penelitian	49
C. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Halangan Berpindah	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Uji Multikolinearitas
5. Uji Heteroskedastisitas
6. Analisis Regresi, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2)
7. Tabulasi Kepuasan Pelanggan
8. Tabulasi Halangan Berpindah
9. Tabulasi Loyalitas Pelanggan