

**FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI  
*CUSTOMER RETENTION* JASA OPERATOR SELULER DI  
JAKARTA: STUDI BANDING ANTARA IM3 DAN SIMPATI**

**FRISTA DEARETHA MARASABESSY  
8215108238**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2014**

**FACTORS AFFECTING CUSTOMER RETENTION MOBILE  
SERVICE OPERATOR IN JAKARTA: COMPARATIVE  
STUDY BETWEEN IM3 AND SIMPATI**

**FRISTA DEARETHA MARASABESSY  
8215108238**



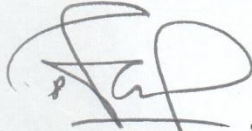
**This is written as part of Bachelor Degree in Economic Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
MARKETING CONCENTRATION  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2014**

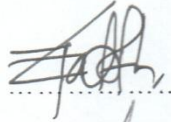

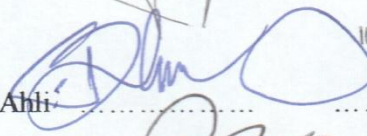
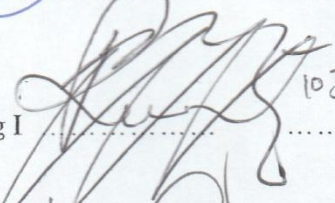
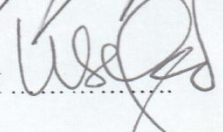
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES., M. Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		10 Juli 2014 .....
2. <u>Agung Kresnamurti RP, ST., MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris		10 Juli 2014 .....
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		10 Juli 2014 .....
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		10 Juli 2014 .....
5. <u>Usep Suhud, PhD</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		10 Juli 2014 .....

Tanggal Lulus: 23 Juni ..... 2014

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014  
Yang membuat pernyataan



Frista Dearetha Marasabessy  
No. Reg : 8215108238

## ABSTRAK

**Frista Dearetha Marasabessy, 2014; Faktor Determinan yang Mempengaruhi *Customer Retention* Jasa Operator Seluler di Jakarta: Studi Banding Antara IM3 dan simPATI. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, Ph.D**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari dan membandingkan faktor-faktor yang mempengaruhi *customer retention* serta melakukan pengujian pada *perceived tariff*, *perceived service quality*, *switching barriers* terhadap *customer satisfaction* dan *customer retention*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan kartu IM3 maupun simPATI lebih dari satu tahun. Total sampel berjumlah 407 orang. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 21 dan AMOS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara umum faktor determinan yang mempengaruhi *customer retention* adalah *perceived tariff*, *customer satisfaction* dan *perceived service quality*. Pada Model IM3, *perceived tariff* terhadap *customer retention* serta *perceived service quality* terhadap *customer satisfaction* berpengaruh positif dan lebih kuat dibandingkan pada model simPATI. Nilai fit model IM3 dengan P sebesar 0.95, CMIN/DF sebesar 0.79, TLI sebesar 1.03, CFI sebesar 1.00, dan RMSEA sebesar 0.00. Pada model simPATI, *perceived tariff* terhadap *customer satisfaction* serta *customer satisfaction* terhadap *customer retention* berpengaruh positif dan lebih kuat dibandingkan pada model IM3. Nilai fit model simPATI dengan P sebesar 0.35, CMIN/DF sebesar 1.05, TLI sebesar 0.99, CFI sebesar 0.99, dan RMSEA sebesar 0.02. Dalam kedua model, *switching barriers* tidak berpengaruh terhadap *customer retention*. Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi sektor bisnis operator seluler, untuk membuat strategi yang lebih baik dalam mempertahankan para pelanggannya.

Kata kunci: *customer retention*, *customer satisfaction*, *perceived tariff*, *perceived service quality*, *switching barriers*, *structural equation model*.

## **ABSTRACT**

***Frista Dearetha Marasabessy, 2014; Factors Affecting Customer Retention Mobile Operator Service in Jakarta: Comparative Study Between IM3 and simPATI. Thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Ecomonomics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, Ph.D***

*The purpose of this study is to find and compare the factors that affect customer retention and perform testing on perceived tariff, perceived service quality, switching barriers on customer satisfaction and customer retention. Methods of data collection using the survey method. The population in this study were students who use the card IM3 and simPATI more than one year. The total sample was 407 people. The analytical tool used was SPSS 21 and AMOS 22. Results of this study indicate that in general the determinant factors influencing customer retention is perceived tariff, customer satisfaction and perceived service quality. In IM3 model, perceived tariff on customer retention as well as perceived service quality on customer satisfaction has a positive effect and stronger than in the simPATI model. IM3 fit model with a value of P 0.95, CMIN/DF of 0.79, TLI at 1.03, CFI at 1.00, and RMSEA at 0.00. In simPATI model, perceived tariff on customer satisfaction as well as customer satisfaction on customer retention has a positive effect and stronger than in the model IM3. simPATI fit model value with P at 0.35, CMIN/DF at 1.05, TLI of 0.99, CFI of 0.99, and RMSEA at 0.02. In both models, switching barriers do not affect customer retention. The results of this study useful for the business sector mobile operators, to make a better strategy in retaining customers.*

*Keywords: customer retention, customer satisfaction, perceived tariff, perceived service quality, switching barriers, structural equation model.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad. Rizan, SE, MM. dan Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si, dan Bapak Agung Kresnamurti RP, ST, MM. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Secara khusus peneliti ingin berterima kasih kepada Muhammad Marasabessy dan Ibu Eneng Tuti Herlawati selaku orang tua peneliti yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman My Best Tongxue yaitu Destyarsah dan Gita yang selama ini telah berbagi suka dan duka serta memberi semangat selama penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan yaitu Wita, Yohanes, Iin, Aditya, Yustina, Anggia, Rita dan Dinda yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penelitian ini.
10. Teman Sadenirambe yaitu Diari dan Petra yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama penyelesain skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2008, 2010, dan 2011 yang memberikan semangat kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.



Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Mei 2014

Peneliti