

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN BIAYA PERALIHAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PONSEL NOKIA
(Survei Pengguna Ponsel Nokia di Indah Seluler ITC Cempaka Mas -
Jakarta Pusat)**

**RATIH ARIFIANTI
8215078073**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF BRAND EQUITY AND SWITCHING COST
TOWARD LOYALTY OF NOKIA'S CUSTOMER (Survey Toward
Customer of Nokia in Indah Cellular ITC Cempaka Mas – Central
Jakarta)**

**RATIH ARIFANTI
8215078073**



Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAJEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		<u>26-01-2012</u>
<u>2. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Penguji Ahli		<u>26-01-2012</u>
<u>3. Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Penguji Ahli		<u>26-01-2012</u>
<u>4. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197206272006041001	Pembimbing I		<u>26-01-2012</u>
<u>5. Agung Kresnamurti, RP, ST, MM</u> NIP. 197404162006041001	Pembimbing II		<u>26-01-2012</u>

Tanggal Lulus : 18 Januari 2012

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 pernah 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 dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Januari 2012

Yang Membuat Pernyataan



Ratih Arifianti

8215078073

ABSTRAK

Ratih Arifianti, 2011; Pengaruh Ekuitas Merek dan Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas Pengguna Ponsel Nokia (Survei terhadap pengguna Nokia di Indah Seluler ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat). Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi tentang ekuitas merek, biaya peralihan, dan loyalitas pengguna ponsel Nokia. 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas pengguna ponsel Nokia. 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh biaya peralihan terhadap loyalitas pengguna ponsel Nokia. 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh ekuitas merek dan biaya peralihan secara bersama-sama terhadap loyalitas pengguna ponsel Nokia. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis linier sederhana dan linear berganda. Penelitian dilakukan dengan teknik nonprobability sampling terhadap 100 responden pada pengunjung Indah Seluler di ITC Cempaka Mas, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 19.0. Hasil uji t pada variabel ekuitas merek memiliki nilai t hitung sebesar 3.220 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 Artinya, ekuitas merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna. Hasil uji t pada variabel biaya peralihan memiliki nilai t hitung sebesar 2.332 dengan nilai signifikansi sebesar 0.022 Artinya, biaya peralihan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna ponsel Nokia. Hasil uji F memiliki nilai F hitung sebesar 7.296 Dengan nilai signifikansi 0,001 Artinya, ekuitas merek dan biaya peralihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna. Nilai R^2 yang dihasilkan sebesar 0.131 atau 13.1%. Angka ini menunjukkan bahwa variabel ekuitas merek dan biaya peralihan menjelaskan variabel loyalitas pengguna sebesar 13.3%.

Kata Kunci : Ekuitas merek, Biaya peralihan, Loyalitas pengguna

ABSTRACT

Ratih Arifianti, 2011; The Influence of Brand Equity and Switching Cost toward Customer Loyalty Nokia (Survey toward customer of Nokia at Indah Cellular ITC Cempaka Mas, Cental Jakarta). Skripsi: Jakarta, Marketing Management Concentration, Management Study program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purpose of the research are: 1) To know description for brand equity, switching cost and customer loyalty Nokia. 2) Test empirically influence of brand equity towards customer loyalty Nokia. 3) Test empirically influence of switching cost towards customer loyalty Nokia. 4) Test empirically influence of brand equity and switching cost towards customer loyalty Nokia. The analysis implemented in this research are simple regression and multiple regression analysis. The method of this research is nonprobability sampling, that taken 100 people at Indah Cellular ITC Cempaka Mas, while data collecting by using quitionaire and cultivated using SPSS 19.0. The result of t test for t count brand equity is 3.220, and the signification is 0.002. This shows that there is an effect between brand equity towards customer loyalty. The result of t test for t count switching cost is 2.332, and the signification is 0.022 This shows that there is an effect between switching cost towards customer loyalty. The result of F test is 7.296 and the signification is 0.001. This shows that there is an effect between brand equity and switching cost toward customer loyalty. The result of R^2 is 0.131 or 13.1%. It means customer loyalty is described by variable brand equity and switching cost as much 13.%

Keywords: Brand equity, Switching cost, Customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya dapat menyelesaikan proposal hasil skripsi ini dengan baik dan lancar. Proposal hasil skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan skripsi dan kelulusan pada tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta.

Seperti halnya moto dari Universitas Negeri Jakarta “Building Future Leader” yang memiliki arti membangun dan mencetak generasi yang akan menjadi pemimpin dimasa yang akan datang, serta bertekad untuk berusaha menghasilkan kualitas yang terbaik pada dunia pendidikan perguruan tinggi, maka sama halnya dengan peneliti yang juga ingin berusaha memberikan hal yang terbaik selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dan telah mendapatkan kesempatan untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta. Karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal hasil skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Agung Kresnamurti, ST., MM selaku Dosen Pembimbing II.
3. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ

5. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi dan doa restu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Terry yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di Indah Seluler ITC Cempaka Mas.
9. Teman – teman Jurusan Manajemen angkatan 2007, 2006 dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam pembuatan proposal hasil skripsi ini. peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang ada dalam penulisan, oleh karena itu peneliti membutuhkan kritik dan saran yang berkenaan dengan perbaikan penulisan proposal hasil skripsi ini.

Jakarta, Januari 2012

Peneliti

Ratih Arifianti