

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PADA PENGGUNA KARTU PRA-
BAYAR SIMPATI
(Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)**

**ENDRI KUSWANTO
8223164194**



**Karya Ilmiah Ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON BRAND
LOYALTY IN SIMPATI PRA-PAID CARD USERS
(Case study at Universitas Negeri Jakarta Students)***

**ENDRI KUSWANTO
8223164194**



***This Scientific Work is structured to meet one of the requirements for obtaining
an Associate Expert Degree***

***STUDY PROGRAM DIII MARKETING MANAGEMENT
MARKETING MANAGEMENT CONCENTRATION
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Endri Kuswanto, 2019, 8223164194, Judul Karya Ilmiah “ Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Kartu Prabayar Simpati (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)”. Program Studi manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Meningkatnya semakin berkembangnya kemajuan teknologi telekomunikasi seluler di era globalisasi seperti sekarang ini, menyebabkan banyaknya bermunculan berbagai macam operator. Banyaknya operator yang bermunculan tersebut menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat antar operator seluler dalam menarik konsumen supaya tertarik untuk menggunakan produknya. Salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen agar memperoleh konsumen yang loyal. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan tujuan untuk melihat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek kartu prabayar Simpati. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* dan jumlah subjek sebanyak 100 orang mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh terhadap variabel loyalitas merek. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R square sebesar 0,683 (68,3%), sedangkan sisanya 0,317 (31,7%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam penelitian ini diketahui bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Dengan demikian, hasil penelitian ini relevan dan pada saat yang sama mendukung teori loyalitas merek.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek.

ABSTRACT

Endri Kuswanto, 2019, 8223164194, Title of Scientific Work "Effect of Consumer Satisfaction on Brand Loyalty of Prepaid Sympathy Cards (Case Study at Universitas Negeri Jakarta Students)". Marketing Management Study Program. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.

Given the growing progress of mobile telecommunications technology in the era of globalization as it is today, causing the emergence of many different types of operators. The large number of operators that have emerged has led to intense competition among cellular operators in attracting consumers to be interested in using their products. One form of business that can be done is to increase customer satisfaction in order to obtain loyal consumers. This type of research is descriptive research, with the aim to see the effect of consumer satisfaction on the brand sympathy Simpati card loyalty. The research subjects were students of Universitas Negeri Jakarta (UNJ). The sampling technique uses purposive sampling and the number of subjects is 100 students from the Universitas Negeri Jakarta. Data analysis used simple linear regression analysis. From the results of this study it can be seen that the variable customer satisfaction affects the brand loyalty variable. This is indicated by the R square value of 0.683 (68.3%), while the remaining 0.317 (31.7%) is influenced by other factors. In this study, it is known that consumer satisfaction has a positive and significant influence on brand loyalty. Thus, the results of this study are relevant and at the same time support the theory of brand loyalty.

Keywords: Consumer Satisfaction and Brand Loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN

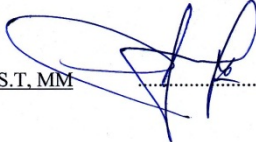


Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S.,M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T, MM</u> NIP. 197404162006041001		<u>26 Agustus 2019</u>
Penguji Ahli		
<u>Shandy Aditya BIB..MBPS</u> NIP.198404082019031003		<u>21 Agustus 2019</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP. 196206231990032001		<u>20 Agustus 2019</u>

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 08 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Endri Kuswanto

No. Reg: 8223164194

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T yang telah memberikan karunia dan kasih sayang-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul **Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Kartu Prabayar Simpati (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)**

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang penulis hormati dan sayangi. Yang telah membesarkan, mengurus, dan mendidik penulis hingga saat ini serta memberikan semangat dan doa tiada henti-hentinya kepada penulis. Serta pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini terutama pada:

1. Dra.Sholikhah M,M selaku Koordinato Program Studi DIII Manajemen Pemasaran dan selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada penulis serta telah meluangkan waktunya
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

4. Seluruh kerabat dan teman-teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang ikut membantu penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 08 Agustus 2019



Penulis

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Top brand simcard prabayar tahun 2018 fase I	2
Tabel I.2	IBBI 2014 Dan 2015	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel II.2	Kerangka Berfikir Penulis	36
Tabel II.3	Skala Quesioner Penelitian	40
Tebel III.1	Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel III.2	Subjek Penelitian Berdasarkan Angkatan Masuk UNJ	50
Tabel III.3	Subjek Penelitian Berdasarkan Nama Fakultas	50
Tabel III.4	Subjek Penelitian Berdasarkan Waktu Penggunaan Simpati	51
Tabel III.5	Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X)	52
Tabel III.6	Uji Validitas Loyalitas Merek (Y)	53
Tabel III.7	Uji Reliabilitas	53
Tabel III.8	Analisis Deskriptif Variabel (X)	54
Tabel III.9	Analisis Deskriptif Variabel (Y)	58
Tabel III.10	Uji K-S Normalitas Residual	61
Tabel III.11	Uji Linearitas	62
Tabel III.13	Uji Hipotesis	63
Tabel III.14	Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Data Penggunaan Gadget di Indonesia tahun 2015	1
Gambar II.1	Tingkat Loyalitas Konsumen	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Hasil Uji Validitas
Lampiran III	Hasil Uji Reliabilitas