



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, HARGA, SWITCHING COST, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KARTU SELULER GSM SIMPATI  
TELKOMSEL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA  
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**MOCHAMAD SIS PANJI**

NIM. 2009-11-126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
HARGA, SWITCHING COST, DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER GSM SIMPATI  
TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2013

Mengetahui,

Ketua ProgDi

**NOOR AZIS, SE, MM**  
NIS. 0610701000001179

Pembimbing I

**Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM**  
NIS. 0610701000001188

Mengetahui,

Dekan

**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIS. 0610702010101021

Pembimbing II

**RATNA YULIA WIJAYANTI, SE, MM**  
NIS. 0610701000001168

## MOTTO DAN PEMBAHASAN

Motto :

1. Allah menyatakan bahwasanya tidak ada Tuhan melainkan Dia, yang menegakkan keadilan, para Malaikat dan orang-orang yang berilmu, tidak ada Tuhan melainkan Dia, Yang Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana (QS. Ali Imron : 18)
2. “Tuntut ilmu dan belajarlah (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri dan bersikaplah rendah hati (Tawadhu) kepada orang yang mengajar kamu” (Sabda Rosulullah SAW, HR At. Tirmidzi Ibnu Majah)



PERSEMBAHAN :

1. Orangtuaku
2. Saudaraku
3. Teman-teman
4. Almamater UMK

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karuniannya, maka selesailah penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, SWITCHING COST, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER GSM SIMPATI TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MURIA KUDUS”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis akan bersenang hati untuk menerima kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

1. Bapak Drs. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Noor Azis, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, serta selaku Pembimbing I yang telah memberi ijin dan memberikan banyak bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM, serta selaku Pembimbing II yang telah memberi ijin dan memberikan banyak bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan, serta memberikan bekal ilmunya kepada penulis.
6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
7. Bapak dan ibu serta keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.

Skripsi ini penulis sadari tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan karena berbagai keterbatasan. Untuk itu dimohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia kependidikan. Amin.

Kudus, 2013

Penulis

**Mochamad Sis Panji**

**ABSTRAKSI / RINGKASAN**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**STATUS TERAKREDITASI B**  
**STRATA 1                    2013**

- A. Nama Penyusun                    : MOCHAMAD SIS PANJI  
B. Judul Skripsi                    : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, SWITCHING COST, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER GSM SIMPATI TELKOMSEL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
C. Jumlah Halaman                : Permulaan xii, isi 85, Tabel 16, Gambar 1  
D. Ringkasan                        :

Teknologi komunikasi saat ini tidak hanya menjadi kebutuhan masyarakat umum tetapi juga menjadi ladang bisnis yang prospektif. Loyalitas pelanggan merupakan suatu ukuran keterikatan konsumen terhadap sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan beralih ke produk yang lain. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, *switching cost*, dan kepercayaan terhadap merek. Mengetahui akan pentingnya loyalitas pelanggan, maka menarik peneliti untuk meneliti apa saja yang menyebabkan pelanggan tetap setia pada produk kartu seluler Simpati.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Harga, *Switching Cost*, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan kartu seluler GSM Simpati Telkomsel di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus baik secara parsial maupun berganda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Harga, *Switching Cost*, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan kartu seluler GSM Simpati Telkomsel di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus baik secara parsial maupun berganda.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, produk, *switching cost*, kepercayaan merek. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif (semester genap) adalah 1.456 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden.

Jenis dan sumber data menggunakan data primer, dan data sekunder. Metode pengumpulan datanya menggunakan (kuesioner) angket. Metode pengolahan datanya menggunakan *editing, coding, scoring, dan tabulating*. Metode analisis datanya menggunakan analisis kuantitatif meliputi analisis regresi berganda, uji parsial (uji t test), uji berganda (uji F), *adjusted r square*.

Hasil analisis dengan menggunakan Analisis Regresi dengan uji t test (parsial) dan uji F test (berganda) diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, *switching cost* dan kepercayaan pada merek terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler GSM Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Universitas Muria Kudus secara parsial yang didasarkan pada hasil pengujian diperoleh variabel kualitas produk nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,373, kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,563, harga produk nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,292, *switching cost* nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,339 dan kepercayaan pada merek nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,105 dari kelima variabel tersebut memiliki nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987, dan tingkat signifikan di bawah 0,05.
2. Secara berganda kelima variabel independen yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, *switching cost* dan kepercayaan pada merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler GSM Simpati Telkomsel pada Mahasiswa Universitas Muria Kudus yang didasarkan pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 237,081  $>$   $F_{tabel}$  sebesar 2,318 dan memiliki nilai signifikan di bawah 0,05, sedangkan kontribusi kelima variabel tersebut terhadap loyalitas pelanggan memberikan kontribusi sebesar 92,7%, namun secara keseluruhan penilaian konsumen terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, *switching cost* dan kepercayaan pada merek dirasakan sudah baik.

E. Daftar buku yang digunakan : 29 ( tahun 2000-2012).

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Pemasaran .....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2. Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.3. Kualitas .....	13
2.1.4. Kualitas Produk .....	11
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	15



	Halaman
2.1.6. Harga Produk .....	20
2.1.7. <i>Switching Cost</i> .....	22
2.1.8. Kepercayaan terhadap Merek ( <i>Trust in Brand</i> ) .....	24
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	31
2.4. Hipotesis .....	32
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	37
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5. Metode Pengolahan Data .....	42
3.6. Metode Analisis Data .....	42
3.7.1. Analisis Kuantitatif .....	43
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
4.1.1. Gambaran Umum Universitas Muria Kudus .....	
4.1.2. Profil Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus .....	50
4.1.3. Profil Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Muria Kudus .....	51
4.1.4. Gambaran Umum Kartu Seluler GSM Simpati Telkomsel.....	52

	Halaman
4.2. Uji Instrumen Data .....	53
4.2.1. Uji Validitas .....	53
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	55
4.3. Penyajian Data .....	56
4.3.1. Identitas Responden .....	56
4.3.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
4.4. Analisis Data .....	65
4.4.1. Analisis Regresi .....	65
4.4.1.1. Uji t Test (parsial) .....	67
4.4.1.2. Uji F test (berganda) .....	71
4.4.1.3. Koefesien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	72
4.5. Pembahasan Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Produk, <i>Switching Cost</i> Dan Kepercayaan Pada Merek Terhadap Loyalitas pelanggan .....	45 45 45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan .....	78
5.3. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan .....	19
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
3.1. Rincian Jumlah Populasi.....	38
3.3. Perhitungan Sampel.....	39
4.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Independen.....	54
4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	55
4.3. Pengelompokan responden Berdasarkan Angkatan.....	56
4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jurusan.....	57
4.6. Frekuensi Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	58
4.7. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	59
4.8. Frekuensi Variabel Harga ( $X_3$ ).....	60
4.9. Frekuensi Variabel <i>Switching Cost</i> ( $X_4$ ).....	62
4.10. Frekuensi Variabel Kepercayaan terhadap Merek ( $X_5$ ).....	63
4.11. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).....	64
4.12. Hasil Rekap Analisis Regresi Linier Bergada.....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	31

