

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA *MERK* KARTU PERDANA IM3 PT. INDOSAT.TBK DI KOTA PONTIANAK

Maisur (NIM 101310734)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi di Indonesia didukung oleh berbagai industri, di antaranya adalah industri di bidang teknologi komunikasi. Dengan adanya teknologi komunikasi, memudahkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan kapan saja, di mana saja, dan dari siapa saja tanpa ada batas ruang dan waktu. Aplikasi dapat dikembangkan, untuk menunjang perekonomian masyarakat, yang selanjutnya dapat mempengaruhi perekonomian negara. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah; untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen kartu perdana IM3 PT. Indosat, Tbk di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Koefisien regresi (β) sebesar 0,476 menerangkan bahwa apabila kepuasan bernilai 0 (nol), maka loyalitas konsumen terhadap produk kartu perdana IM3 PT. Indosat sebesar 0,476. Nilai koefisien regresi sebesar 0,875 menyatakan bahwa jika nilai kepuasan ditingkat satu satuan, maka nilai loyalitas konsumen meningkat sebesar 0,875. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar = 0,792, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah kuat karena nilai intervalnya berada pada nilai 0.600 – 0.799. Hasil persentase koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilainya sebesar 0,628. Hal ini berarti bahwa 62,8% ($1 \times 0,628 \times 100\%$) loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan. Karena nilai koefisien determinasinya sebesar 0,628 artinya lebih mendekati nilai 1 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 0,372% ($1 - 0,372 \times 100\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan Uji-F diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,205. sedangkan F_{tabel} diperoleh nilai sebesar 3,94 ($df_1 = k - 1$ atau $2 - 1 = 1$ dan $df_2 = n - k$ atau $97 - 2 = 95$). Jadi diperoleh hasil bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($160,342 > 3,94$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi kepuasan loyalitas konsumen kartu perdana IM3 PT. Indosat di Tbk Kota Pontianak.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas, Kartu IM3, PT. Indosat.