

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Hambatan Beralih Terhadap Loyalitas Konsumen Operator Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Lampung)

**Oleh
Dini Febrianti**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi ini sudah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat membuat jarak dan waktu bukan sebagai halangan dalam melakukan komunikasi. Teknologi komunikasi menggunakan telepon seluler pada saat ini tidak hanya menjadi kebutuhan bagi masyarakat tetapi dijadikan peluang bisnis oleh setiap perusahaan. Telkomsel merupakan salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Kelebihan yang dimiliki oleh Telkomsel maka konsumen akan lebih loyal terhadap produk yang dikeluarkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen operator Telkomsel, dan (2) pengaruh hambatan beralih terhadap loyalitas konsumen operator Telkomsel. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan operator Telkomsel selama minimal 6 bulan di Universitas Lampung. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen operator Telkomsel di Universitas Lampung, dan (2) Hambatan beralih berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen operator Telkomsel di Universitas Lampung. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

***The Influence of Customer Satisfaction And Switching Barriers To Consumer Loyalty Telkomsel Operator
(Study At Student of Lampung University)***

**By
Dini Febrianti**

The development of information and communication technology in this globalization era has experienced a very rapid growth. The rapid development of information and communication technology makes distance and time not as an obstacle in communicating. Communication technology using cellular phone is not only a requirement for society but also made a business opportunity by every company. Telkomsel is one of the cellular telecommunication operator company in Indonesia. Pros which is owned by Telkomsel then the consumer will be more loyal to the product issued.

The purpose of this study is to know: (1) the influence customer satisfaction to consumer loyalty Telkomsel operator, and (2) the influence of switching barriers consumer loyalty Telkomsel operator. This type of research is causal research. Population in this study are consumers who use Telkomsel operator for at least 6 months at the University of Lampung. Sampling technique using purposive sampling so obtained the number of samples is 100 people. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Data analysis technique used is multiple linear regression.

The results of this study indicate that: (1) Customer satisfaction has a significant positive effect on consumer loyalty Telkomsel operator in University of Lampung, and 2) Switching barriers has a significant positive effect on consumer loyalty Telkomsel operator in University of Lampung. Variable customer satisfaction has the biggest influence to customer loyalty.

Keyword: Customer Satisfaction, Switching Barriers, Consumer Loyalty.