

ABSTRAKSI

PENGARUH KEMENARIKAN ALTERNATIF DAN BIAYA BERPINDAH TERHADAP NIAT BERALIH PENGGUNA KARTU XL AXIATA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG)

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemenarikan alternatif dan biaya berpindah terhadap niat beralih pengguna kartu XL Axiata pada mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Latar belakang dari penelitian ini adalah semakin beragamnya provider kartu seluler yang ditawarkan di Indonesia yang menunjukkan bahwa provider kartu seluler Telkomsel memiliki jumlah pelanggan terbesar sedangkan jumlah pelanggan terendah adalah provider kartu seluler XL Axiata. XL Axiata memiliki perbedaan jumlah pelanggan yang sangat jauh dengan Telkomsel. Hal ini berarti pengguna kartu XL Axiata masih sedikit. Dengan beragamnya pilihan provider kartu seluler yang ditawarkan ini dapat menjadi hambatan bagi XL Axiata untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya. Oleh karena itu, operator seluler XL Axiata perlu mewaspadaai masalah ini agar pelanggan mereka tidak berpindah ke operator lainnya. Hal ini menjadi peringatan bagi XL Axiata untuk mengevaluasi apa saja yang mempengaruhi pelanggan untuk memilih produk lain dibanding XL Axiata sehingga mereka memiliki jumlah pelanggan yang sedikit. Sehingga persoalan dalam penelitian ini adalah apakah kemenarikan alternatif berpengaruh terhadap niat beralih pengguna kartu XL Axiata dan apakah biaya berpindah berpengaruh terhadap niat beralih pengguna kartu XL Axiata. Dan dalam upaya untuk mencapai tujuan penelitian ini dan menyelesaikan persoalan tersebut, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa pembagian kuesioner melalui google form kepada mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Dan hasil pengumpulan data tersebut diuji berdasarkan analisis data kuantitatif menggunakan persamaan regresi linier berganda dengan uji hipotesis

pertama diketahui bahwa untuk variabel kemenarikan alternatif (X1) ditemukan t_{hitung} sebesar 3,917 dan tingkat sig. adalah 0,000 maka hipotesis diterima yaitu variabel kemenarikan alternatif (X1) berpengaruh positif secara parsial terhadap niat beralih (Y). Sedangkan uji hipotesis kedua untuk variabel biaya berpindah (X2) ditemukan t_{hitung} sebesar 5,265 dan tingkat sig. adalah 0,000 maka hipotesis diterima yaitu variabel biaya berpindah (X2) berpengaruh positif secara parsial terhadap niat beralih (Y). Dan nilai F hitung sebesar 35,908 dengan Sig. adalah 0,000 maka dapat disimpulkan juga bahwa variabel kemenarikan alternatif (X1) dan biaya berpindah (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap niat beralih (Y) pengguna kartu XL Axiata. Dan koefisien determinasi adalah 0,425 yang membuktikan variansi dalam niat beralih (Y) dapat dijelaskan oleh kemenarikan alternatif (X1) dan biaya berpindah (X2) melalui model sebesar 42,5%, sisanya 57,5% berasal dari variabel lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik terbukti bahwa kemenarikan alternatif berpengaruh positif terhadap niat beralih pengguna kartu XL Axiata dan biaya berpindah berpengaruh positif terhadap niat beralih pengguna kartu XL Axiata. Dengan demikian, semakin tinggi kemenarikan alternatif atau daya tarik positif yang dimiliki operator lain maka semakin tinggi niat pengguna kartu XL Axiata untuk beralih. Dan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa walaupun semakin tinggi biaya berpindah tidak akan menghambat niat untuk berpindah artinya semakin tinggi niat pengguna kartu XL Axiata untuk tetap melakukan perpindahan karena harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kemenarikan Alternatif, Biaya Berpindah, Niat Beralih

