ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, dan apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, dan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang dengan jumlah 128.250 pelanggan. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan menghasilkan 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala jawaban 1 sampai 10.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan berada pada kategori tinggi. Variabel kualitas produk memperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 81,94, artinya kriteria penilaian untuk variabel kualitas produk pada kartu

seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang berada pada kategori tinggi. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 81,04, artinya kriteria penilaian untuk variabel kualitas pelayanan pada kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang berada pada kategori tinggi. Variabel kepercayaan pelanggan memperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 81,58, artinya kriteria penilaian untuk variabel kepercayaan pelanggan pada kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang berada pada kategori tinggi. Variabel loyalitas pelanggan memperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 83,28, artinya kriteria penilaian untuk variabel loyalitas pelanggan pada kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang berada pada kategori tinggi.

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis, variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berada dalam kategori tinggi. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan Y = 5,993 + 0,306X1 + 0,094X2 + 0,337X3. Nilai konstanta sebesar 5,993 artinya jika kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan pelanggan (X3) sama dengan nol, maka loyalitas pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 5,993. Koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,306 artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan satu poin, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,306. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,094 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu poin, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,094. Koefisien regresi kepercayaan pelanggan sebesar 0,337 artinya jika kepercayaan pelanggan mengalami kenaikan satu poin, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,337. Ketiga koefisien regresi bernilai positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,556 dan nilai signifikansi 0,001<0,05. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 1,093 dan nilai signifikansi 0,277>0,05. Selanjutnya, kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu

seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,696 dan nilai signifikansi 0,001<0,05. Dengan demikian, di antara ketiga variabel bebas, kualitas produk dan kepercayaan pelanggan terbukti menjadi faktor yang paling menentukan tinggi rendahnya loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 109,619 > F tabel 2,70, dengan nilai signifikansi 0,001<0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,774, yang berarti bahwa 77,4% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan, sedangkan 22,6% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Secara simultan, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.