

# **SKRIPSI**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN**

**( Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan  
Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk  
Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta )**



**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.1.Kom)**

**Oleh :**

**BAYU SURYANTO**

**06 09 03019 / KOM**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2012**



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN**

( Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta )

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.KOM)

Disusun oleh :

**Bayu Suryanto**

**06 09 03019**

Disetujui oleh :



**Yosep Bambang Wiratmojo, S.Sos, M.A**

**Dosen Pembimbing**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2012**

HALAMAN PENGESAH

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen  
( Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta )

Penyusun : Bayu Suryanto

NIM : 06 09 03019

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 1 Juni 2012

Pukul : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai II Gedung Theresia UAJY

TIM PENGUJI

Drs. Ign.Agus Putranto, M.si

Penguji Utama

Yosep Bambang Wiratmojo, S.Sos, M.A

Penguji 1

Dhyah Ayu Retno Widvastuti, S.Sos, M.Si

Penguji 2



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bayu Suryanto

NIM : 06 09 03019

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen  
(Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar dikerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan

Bayu Suryanto

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan YME atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ( Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta )”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta. Banyak kesulitan dan hambatan yang penulis alami dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan moril dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Kata pengantar ini sebagai tempat untuk mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang tulus kepada beberapa pihak yang berperan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Yosep Bambang Wiratmojo, S.Sos, M.A, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan serta memberikan kritik dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Kepada Bapak Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si dan Ibu Dhyah Ayu Retno Widyastuti, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji, yang telah memberikan waktu, kritik dan saran bagi pengembangan skripsi ini.
3. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah memberikan kepercayaan, perhatian, doa dan kasih sayang yang tiada habisnya.
4. Keluarga Kakakku tersayang , yang telah memberikan waktu, tempat, dan tenaga sehingga memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman- teman seperjuangan, teman-teman sepekerjaan, kekasihku, dan seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis karena keterbatasan tempat dan waktu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
6. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada Universitas Atmajaya Yogyakarta yang telah memberikan tempatnya untuk menggali ilmu pengetahuan sebanyak-banyaknya, dan FISIP sebagai sarana tempat untuk pengembangannya, "FISIP JAYA".

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Jika ada kesalahan penulisan dalam skripsi ini selaku penulis meminta maaf sebesar-besarnya. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis,

Bayu Suryanto

**“Pelajari Masa Lalu.....**

**Hadapi Masa Depan.....”**



*“Yogyakarta Memang Istimewa “*



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	
Halaman Pengesahan Skripsi .....	
Halaman Pernyataan .....	
Kata Pengantar .....	
Halaman Motto Dan Persembahan .....	
Daftar Isi .....	
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar.....	
Daftar Lampiran .....	
Abstrak .....	
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori .....	9
F. Kerangka Konsep .....	30
G. Hipotesis Penelitian .....	33
H. Definisi Operasional Variabel .....	34
I. Metodologi Penelitian .....	37
<b>BAB II Subjek Penelitian .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Subjek Penelitian .....	47
B. Visi Perusahaan.....	51
C. Produk-Produk Nokia.....	52
D. Lokasi Retail .....	54
<b>BAB III Analisis dan Pembahasan .....</b>	<b>59</b>
A. Lingkup Penelitian .....	60

B. Uji Validitas dan Reabilitas.....	60
C. Karakteristik Responden .....	66
D. Penilaian Responden Terhadap Variabel yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	66
E. Analisis Regresi Berganda .....	86
F. Uji Secara Serentak atau Uji F.....	90
G. Uji Parsial atau Uji T .....	92
H. Pembahasan .....	95
BAB IV Kesimpulan dan Saran .....	98
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	101
Daftar Pustaka .....	104

## DAFTAR TABEL

	Halaman
BAB I	
Table A.1 Tabel Pejualan Handphone di 5 Benua .....	4
Tabel A.2. Tabel Penjualan Handphone di Indonesia .....	5
BAB II	
Table D.1 Lokasi Retai Nokia di Yogyakarta .....	48
BAB III	
Tabel B.1 Uji Validitas Tahap 1.....	62
Tabel B.2 Uji Validitas Tahap 2.....	63
Tabel B.3 Uji Validitas Tahap 3.....	64
Tabel B.4 Hasil Uji Reabilitas.....	65
Tabel C.1 Karekteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	66
Tabel E.1 Hasil Uji Regresi .....	87
Tabel F.1 Hasil Uji F .....	91
Tabel G.1 Kesimpulan Uji Parsial .....	94
Tabel H.1 Nilai Signifikansi Setiap Variabel .....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>BAB I</b>	
Gambar A.1. Grafik Penggunaan Handphone di Indonesia.....	2
Gambar E.2. Proses Komunikasi Pemasaran .....	10
Gambar E.3. Elemen Brand Equity .....	17
Gambar E.4. Siklus Pembelian .....	19
Gambar E.5. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar F.1. Kerangka Konsep .....	33
<b>BAB II</b>	
Gambar A.1. Nokia Group .....	48
Gambar A.2. Logo Perusahaan Nokia .....	50
Gambar A.3. Perkembangan logo Nokia .....	45
Gambar D.1. Area Nokia Care Jl Mangkubumi.....	50
Gambar D.2. Area Visitel Yogyakarta .....	51
Gambar D.3. Area Nokia Care di Plaza Ambarukmo .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Regresi
Lampiran	IV	Data Responden



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN  
( Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan  
Tingkat Pengetahuan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk  
Handphone Merek NOKIA di Yogyakarta )**

Disusun Oleh:  
Bayu Suryanto  
NPM: 06 09 03019

**Abstrak**

Kebutuhan yang sangat penting dan mendasar bagi setiap orang adalah berkomunikasi. Berbagai macam media diciptakan untuk membantu agar orang lebih mudah melakukan kegiatan berkomunikasi menyampaikan pesan dari satu orang kepada orang lain, salah satunya menggunakan media telepon genggam.

Salah satu produk handphone atau telepon genggam yang sudah lama mengeluti dunia industri komunikasi adalah produk handphone merek Nokia. Handphone merek Nokia sudah memiliki pelanggan yang tidak sedikit jumlahnya, dan untuk mempertahankan pelanggan dalam menjaga pasaran industri telekomunikasi tidaklah mudah. Loyalitas pelanggan merupakan tujuan utama dan tingkatan paling akhir dari proses pengembangan produk. Berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam mempertahankan pelanggan setianya, oleh karena itu dalam penelitian ini melihat bagaimana pengaruh tingkat kepuasan pelanggan, tingkat kualitas jasa, dan tingkat pengetahuan merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen produk handphone merek Nokia.

Secara garis besar ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam mengembangkan brand produk handphone merek Nokia. Hal tersebut didasarkan pada hasil studi statistik yang dilakukan oleh peneliti kepada 100 responden pelanggan handphone merek Nokia dan dipaparkan secara lebih jelas dalam penelitian ini. Hasilnya faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna handphone produk Nokia adalah faktor tingkat pengetahuan merek dibandingkan dengan faktor tingkat kepuasan pelanggan, dan tingkat kualitas jasa.