

HALAMAN JUDUL

PENGARUH TINGKAT KREDIBILITAS MEREK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Eksplanatif Mengenai Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di *Service Centre Ambarukmo Plaza Yogyakarta*)



SKRIPSI

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

Oleh :

NI PUTU PRATISTHA ADNYASWARI

09 09 03714/kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KREDIBILITAS MEREK TERHADAP TINGKAT
KEPUASAAN DAN TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN (Studi
eksplanatif Mengenai Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap
Tingkat Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di *Service
Centre Ambarukmo Plaza Yogyakarta*)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S. I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Ni Putu Pratistha Adnyaswari

No.Mhs :09 09 03714 / KOM

Disetujui oleh :



(F. Anita Herawati, SIP., M.Si.)

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSISA DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KREDIBILITAS MEREK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAAN DAN TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN (Studi eksplanatif Mengenai
Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap Tigkat
Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di
Service Centre Ambarukmo Plaza Yogyakarta)

Penyusun : Ni Putu Pratistha Adnyaswari

NIM : 0909 03714

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

Hari/ Tanggal : Senin, 3 Februari 2014

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian 2

TIM PENGUJI :

Drs.Ign. Agus Putranto, M.S
Penguji Utama

F. Anita Herawati, SIP., M.Si.
Penguji I

Desideria Cempaka Wijaya M., M.A.
Penguji II



The image shows three handwritten signatures, each followed by a dotted line. The first signature is above a purple circular stamp of Universitas Atma Jaya Yogyakarta. The second signature is above a purple rectangular stamp of the Faculty of Social and Political Sciences. The third signature is below the second stamp.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Pratistha Adnyaswari

NPM : 09 09 03714

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : PENGARUH TINGKAT KREDIBILITAS MEREK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN DAN TINGKAT
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Eksplanatif Mengenai
Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap Tingkat
Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di
Service Centre Ambarukmo Plaza)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar – benar saya kerjakan sendiri. Skripsi ini saya buat secara orisinal dan otentik. Bila Dikemudian hari diduga kuat ada ketidak setaraan antara fakta dan pernyataan ini, maka saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Februari 2014

(Ni Putu Pratistha Adnyaswari)

**“ PENGARUH KREDIBILITAS MEREK TERHADAP TINGKAT
KEPUASAAN DAN TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN (Studi
eksplanatif Mengenai Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap
Tingkat Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di *Service
Centre Ambarukmo Plaza Yogyakarta*)”**

ABSTRAK

Kredibilitas sebuah merek bisa jadi memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan di mana tingkat kredibilitas dari merek Smartfren dapat menjadi faktor yang bisa jadi mempengaruhi kedua hal di atas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh tingkat kredibilitas merek terhadap tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas konsumen. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kredibilitas merek (X), tingkat kepuasan pelanggan (Y_1) dan tingkat loyalitas pelanggan (Y_2). Teori integrasi informasi merupakan teori utama dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa informasi yang positif mengakibatkan adanya respon yang positif.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Smartfren *service centre* Ambarukmu Plaza dengan jumlah sample 100 orang yang menggunakan metode pengambilan *sample* yaitu *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Sedangkan metode pengukuran data menggunakan skala likert dan metode pengolahan data menggunakan analisis korelasi kanonikal dan analisis regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel kredibilitas merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi (R) sebesar 0,672. Selanjutnya, variabel kredibilitas merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien regresi (R) sebesar 0,644. Kontribusi variabel kredibilitas merek terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar (R^2) 45,1%, sedangkan kontribusi kredibilitas merek terhadap loyalitas pelanggan sebesar (R^2) 41,5%. Selain itu, koefisien determinasi kredibilitas merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yaitu sebesar (R^2) 49,6%.

Kesimpulannya adalah kredibilitas merek memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pengaruh variabel kredibilitas merek akan lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara bersamaan dibandingkan ketika dengan masing-masing variabel Y . Saran untuk penelitian ini adalah meningkatkan kredibilitas Smartfren dengan cara melakukan evaluasi terhadap misalnya kinerja *staff* Smartfren. Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti obyek penelitian menggunakan analisis korelasi kanonikal karena metode analisis ini masih jarang digunakan.

HALAMAN PERSEMBAHAN



SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK KELUARGAKU ATAS
CINTA DAN DOA YANG SELALU MENYERTAI...

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang mendukung serta mengarahkan saya untuk dapat menyelesaikan penelitian skripsi dan skripsi yang berjudul “PENGARUH KREDIBILITAS MEREK TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN DAN TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN (Studi Eksplanatif Mengenai Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di *Service Centre* Ambarukmo Plaza Yogyakarta)”. Penulis sadar bahwa proses menuju pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang ikut mendukung, oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

Pertama tama saya ingin mengucapkan Puji Syukur pada Tuhan beserta semesta yang oleh karenanya saya bisa sampai pada titik ini. Kemudian kepada Bapak I Made Sutama dan Ibu Rini Widayanti sebagai kedua orangtua saya yang telah mendoakan, memberi semangat dan juga semua dukungan yang membawa saya sampai di tahap ini. Adik – adik saya I Made Bhisma Pranandya dan Ni Komang Dira Maria Parahita yang jauh di Bandung dan Surabaya yang juga selalu memberikan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya rasa terimakasih saya sampaikan untuk bu F. Anita Herawati dosen pembimbing saya yang luar biasa dalam mendampingi dan membimbing saya dalam menyelesaikan proses pembuatan skripsi maupun kkl kemarin.

Gabriel Ade Kisworo terimakasih untuk kesabarannya menyemangati saya secara tidak langsung dan terus mengajari saya untuk belajar mendengarkan. *Love you to the moon and back !*

Rasa terimakasih saya juga saya sampaikan untuk Om dan sepupu saya yang beberapa kali harus membantu saya mengantar laptop dan beli kertas buat *ngeprint*. Tante saya atas doanya, Bantuan kalian membawa saya sampai sejauh ini. Terimakasih!

Tidak lupa dan tidak boleh lupa kepada Gloria Anastasia teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini atas dukungan dan semangatnya. Buat tsanie juga semoga skripsi ini jadi semangat buat kamu, kita wisuda bareng ya!. Selain itu untuk Della, Wisnu, Keyor, Hendrik, Fendy, Wira, Erik, Viki, Dika, Adit, Leo, Willy, Hendy, Maria, Reta, Juna, Purba, Paiman, Tarigan, Cenda, Lizma temen – temen FISIP angkatan 2009 dan juga temen-temen FJK yang tidak bisa disebutkan satu per satu untuk semua diskusi kita yang selalu membuat saya semangat menyelesaikan skripsi ini.

Pegawai –pegawai di Smartfren yang telah mau bekerjasama dalam membantu saya menyelesaikan penelitian skripsi saya. Semua responden yang mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner demi kelancaran skripsi saya dan juga kepada Ibu Sulastri yang sedikit tapi banyak membantu saya dalam proses olah data skripsi saya.

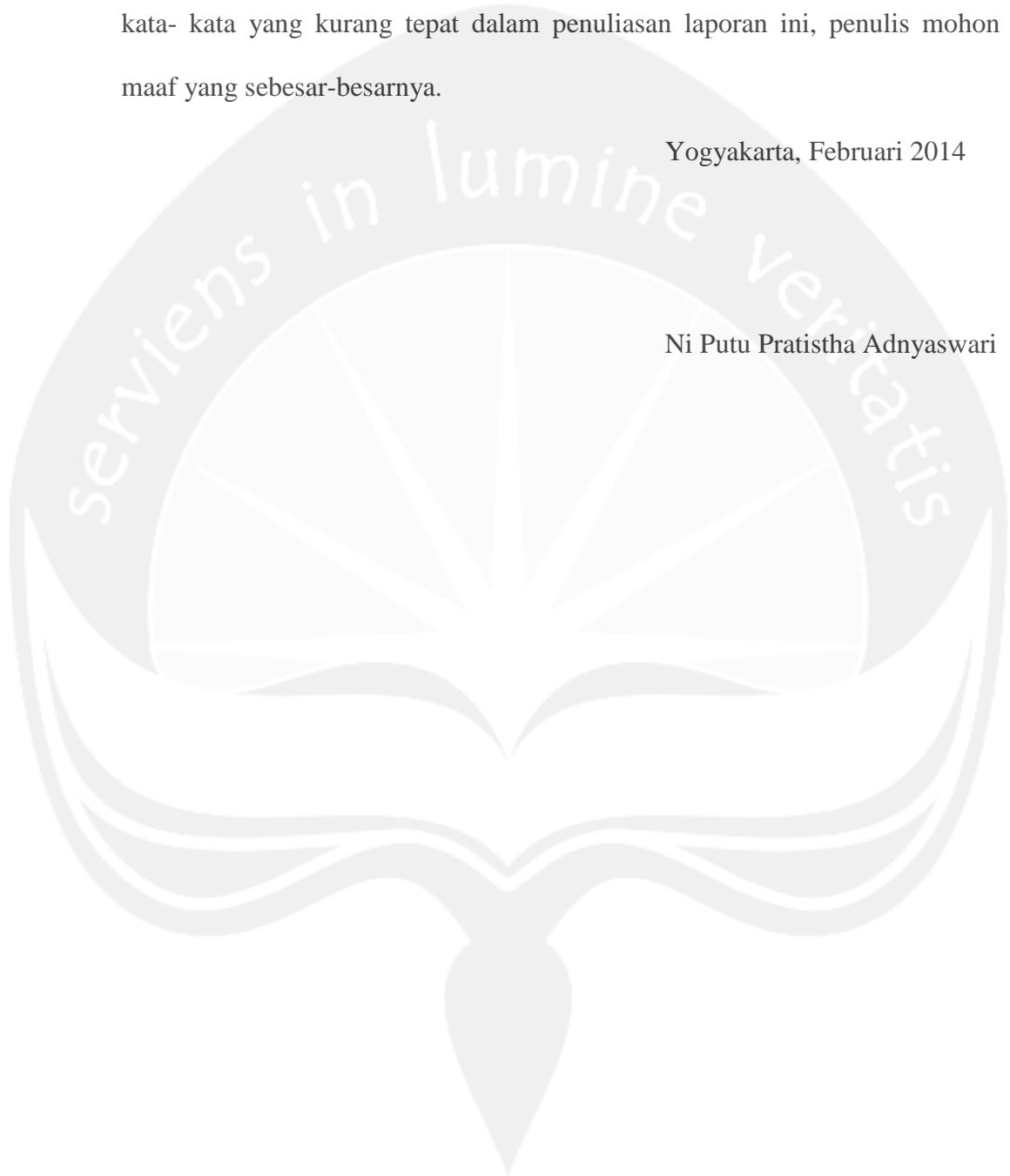
Laptop, handphone, modem internet, *Flash disc* motor dan semua barang-barang yang mendukung kelancaran pengerjaan skripsi saya. Terimakasih tanpa kalian skripsi saya *nggak* bakalan bisa jadi.

Akhirnya untuk semua pihak yang telah memberikan saya semangat, doa, dukungan dan kesempatan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu diharapkan kritik dan saran bagi penulis. Akhir kata jika ada kesalahan dan kata- kata yang kurang tepat dalam penulisan laporan ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, Februari 2014

Ni Putu Pratistha Adnyaswari



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstraksi	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
1. Teori Integrasi Informasi	7
2. Merek	9
3. Ekuitas Merek	11
4. Kredibilitas Merek	12
5. Kepuasan Pelanggan	15
6. Loyalitas Pelanggan	21
F. Kerangka Konsep	23
G. Definisi Operasional.....	26
H. Hipotesis	30
I. Metodologi Penelitian	30

1. Metode Penelitian	30
2. Jenis Penelitian	30
3. Lokasi dan Waktu penelitian	31
4. Populasi	31
5. Pengambilan Sample	31
6. Metode Pengumpulan Data.....	32
7. Metode Pengukuran Data.....	33
8. Metode Pengujian Instrumen	33
9. Metode Analisis Data	35
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	37
A. Gambaran Umum Smartfren	37
B. Visi dan Misi Smartfren	40
C. Logo dan Icon Smartfren	40
D. Struktur Organisasi	41
E. Sistem Perusahaan	48
F. Produk Smartfren	50
G. Smartfren <i>service centre</i> Ambarukmo Plaza.....	56
H. Pengembangan dan Pelatihan Karyawan	60
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Temuan Lapangan	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	66
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	67
4. Analisis Korelasi kanonik	78
5. Analisis Regresi Linear Sederhana	80
B. Analisis data	85
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
Daftar Pustaka	96
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Tarif Kartu Prabayar Smartfren	51
Tabel 2.2	Voucher Kartu Prabayar Smartfren	52
Tabel 2.3	Voucher Internet Kartu Prabayar Smartfren	52
Tabel 2.4	Tarif Kartu Pascabayar Smartfren	53
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kredibilitas Merek	63
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 3.5	Deskriptif Lama Menggunakan Smartfren	67
Tabel 3.6	Kredibilitas Merek	68
Tabel 3.7	Deskriptif Kredibilitas Merek	70
Tabel 3.8	Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 3.9	Deskriptif Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 3.10	Loyalitas Pelanggan	76
Tabel 3.11	Deskriptif Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 3.12	Hasil Analisis Korelasi Kanonik	78
Tabel 3.13	Koefisien Determinasi Kredibilitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 3.14	Tabel ANOVA Kredibilitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 3.15	Koefisien Regresi Kredibilitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	81
Tabel 3.16	Koefisien Determinasi Kredibilitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	82
Tabel 3.17	Tabel ANOVA Kredibilitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	82
Tabel 3.18	Koefisien Regresi Kredibilitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	83

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Logo Smartfren	40
Gambar 2.2	“Kwik” Logo Smartfren	40
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Smartfren	41
Gambar 2.4	Modem Smartfren	55
Gambar 2.5	Router Smartfren	55
Gambar 2.6	Gerai Smartfren Ambarukmo Plaza	57
Gambar 2.7	Gerai Smartfren Ambarukmo Plaza	57
Gambar 2.8	Contoh Produk Smartfren	58
Gambar 2.9	Contoh Produk Smartfren	58
Gambar 2.10	Fasilitas dari Smartfren	59
Gambar 2.11	Fasilitas dari Smartfren	59
Gambar 2.12	Ruang Tunggu.....	60
Gambar 2.13	Ruang Tunggu	60

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Hasil Olah Data
	a. Reliability
	b. Frequency Table
	c. Manova
	d. Regresion
	e. Rekap Hasil Kuisisioner
Lampiran 3	Gambar Produk Smartfren