

Analisis loyalitas pelanggan internet service provider dengan menggunakan mobile access : studi kasus pelanggan internet broadband di Jabodetabek = Analysis of consumer loyalty towards internet service providers using mobile access : case study broadband customers in Jabodetabek

Dadan Sumantri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332313&lokasi=lokal>

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah menganalisis loyalitas konsumen internet service provider dengan menggunakan mobile access dengan mengambil studi kasus pada pelanggan internet broadband di Jabodetabek. Variabel yang digunakan untuk mengukur loyalitas adalah variabel kepuasan pelanggan, service quality, switching cost, persepsi harga dan corporate image.

Metode analisis data pada penelitian ini adalah metode survey dengan menganalisis data utama yang bersumber dari kuesioner yang disebarkan kepada 200 pelanggan internet broadband dari pelanggan konsumen internet service provider yang menggunakan mobile wireless access. Teknik sampel yang digunakan adalah judgment sampling dengan sampling error sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 10%.

Hasil Penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan dan variabel switching cost yang mempengaruhi secara signifikan variabel loyalitas. Sedangkan variabel service quality secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan dan variabel corporate image.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka perusahaan disarankan menciptakan switching cost dengan cara menumbukan rasa enggan untuk berpindah ke ISP lain dan menciptakan kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan service quality. Selain itu, pengoptimalan service quality oleh perusahaan diharapkan dapat meningkatkan corporate image.

.....This research is focus to analyze the internet service provider of consumer loyalty on mobile wireless access by taking a case study in broadband internet at Jabodetabek. Customer satisfaction, service quality, switching cost, price perceptions and corporate image are used to measure customer loyalty.

The survey method using questioner as main data which questionnaires distributed to 200 customers of broadband internet service provider internet consumer customers using mobile wireless access by judgment sampling technique. s used Sampling error is 5% and confidence level is 10%.

The results of this study are the variables of customer satisfaction and switching cost variables are significantly affect the loyalty variable. While service quality variables significantly affect customer satisfaction variables and the variable corporate image.

The results of research and analysis is to increase customer loyalty, the company suggested creating barrier using switching costs and create customer satisfaction by optimizing service quality. In addition, the optimization of service quality by the company is expected to improve the corporate image.