

# Analisis faktor kepuasan dan loyalitas pengguna smartphone dengan metode Data Envelopment Analysis (DEA) = Analysis of satisfaction and loyalty factor of smartphone users using Data Envelopment Analysis (DEA) method

Tities Dian Puspitasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20308425&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Smartphone merupakan penggabungan fungsi telepon dengan kemampuan komputer. Komponen utama dari smartphone yang membedakan telepon genggam adalah smartphone bersistem operasi seperti komputer. Tantangan utama untuk pengembang sistem operasi smartphone adalah mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna smartphone untuk merebut dan memimpin pangsa pasar. Dalam penelitian ini menggunakan metode Data Envelopment Analysis (DEA) untuk menganalisis dan membandingkan kepuasan dan loyalitas pengguna smartphone. Model DEA yang digunakan adalah BCC-O (variable return to scale- output oriented) dengan Decision Making Unit (DMU) lima sistem operasi yang tersebar di Indonesia. Pengguna Android dan iOS adalah pengguna yang mempunyai loyalitas tinggi. Microsoft (Windows Mobile) adalah sistem operasi yang tidak efisien, sehingga pengembang sistem operasi tersebut harus lebih memperhatikan pasar.

---

**ABSTRACT**

Smartphone is combination from a cell phone with a computer-like capabilities. The main components of the smartphone that distinguishes a cell phone is a smartphone operating system such as a computer. A major challenge for developers of smartphone operating system is how to maintain customer satisfaction and loyalty of smartphone users to capture and lead the market share. This study uses Data Envelopment Analysis (DEA) to analyze and compare the smartphone user satisfaction and loyalty. DEA models used are BCC-O (variable returns to scale - output-oriented) with the Decision Making Unit (DMU) scattered five operating systems in Indonesia. Android and IOS users are users who have high loyalty. Microsoft (Windows Mobile) operating system is not efficient, so the operating system developers should pay more attention to the market.