

**PENGARUH CITRA OPERATOR SELULAR DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
TELKOMSEL YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

**NUR RAHMAN HAKIM**

**20020410361**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

**PENGARUH CITRA OPERATOR SELULAR DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**NUR RAHMAN HAKIM**  
20020410361

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA OPERATOR SELULAR DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL**  
**YOGYAKARTA**

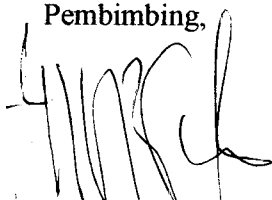
Diajukan oleh

**NUR RAHMAN HAKIM**

**20020410361**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing,



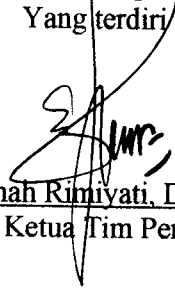
**Fajarwati, S.E., M.Si.**  
**NIK : 143054**

Tanggal : 22 Juli 2006

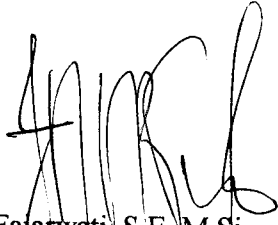
Diajukan oleh

NUR RAHMAN HAKIM  
20020410361

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 29 Agustus 2006  
Yang terdiri dari



Hasnah Riniyati, Dra., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

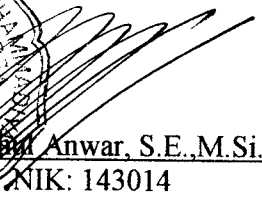


Fajarwati, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji



Isthofaina Astuti, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Muband Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Juli 2006

**Nur Rahman Hakim**

## MOTTO

➔ *"Aku bersaksi bahwa tiada tuhan selain Allah..."*

*(Shahadat).*

➔ *"Hidup hanya sekali, bila dijalani dengan benar sekali saja sudah cukup"*

*(Penulis).*

### **Kupersembahkan Untuk :**

- 1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepadaku.*
- 2. Kedua orang tuaku terima kasih atas Doa'nya.*
- 3. Teman-teman yang aku sayangi.*

## INTISARI

Loyalitas telah menjadi isu menarik dalam dunia pemasaran. Peneliti meneliti tentang pengaruh antara citra GraPARI Telkomsel, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan dalam riset ini adalah untuk meneliti pengaruh antara citra GraPARI Telkomsel, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan pada citra GraPARI Telkomsel dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif. Penemuan ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan dua prediktor penting bagi loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** citra, kepuasan, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Loyalties have come to interest issue draw in the world of marketing. Researcher checks about influence between GraPARI Telkomsel image, satisfaction and customer loyalty. Target in researching into this is to check influence between GraPARI Telkomsel image, satisfaction and customer loyalty.*

*This research sampel consist of 100 responden. Sampel gathering use sampling convenience method. Examinations done with double regression analyze.*

*Researches at GraPARI Telkomsel image and satisfaction to customer loyalty show influence which are positive. This invention support previous theory that satisfaction and image represent two necessary predators for customer loyalty.*

**Key words:** *image, satisfaction, customer loyalty.*



## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين، ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillahirabbil'amin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Operator Selular dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Yogyakarta”** dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'a dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini ditemui kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak DR.Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan skripsi penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 22 Juli 2006

**Penulis**

Nur Rahman Hakim

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Loyalitas Pelanggan .....	6
2. Citra .....	9
3. Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
C. Hipotesis.....	17
D. Model Penelitian .....	17
BAB III. METODA PENELITIAN .....	19
A. Subjek Penelitian.....	19
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
C. Jenis Data .....	20

	D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	20
	F. Uji Kualitas Data .....	22
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	23
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	29
	B. Analisis Deskripsi Data.....	31
	C. Uji Kualitas Data.....	33
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	36
	E. Pembahasan (Interpretasi).....	39
BAB V.	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
	.....	41
	A. Simpulan .....	41
	B. Saran.....	42
	C. Keterbatasan Penelitian .....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 4.1</b>	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
<b>TABEL 4.2</b>	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
<b>TABEL 4.3</b>	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	32
<b>TABEL 4.4</b>	: Hasil Pengujian Validitas Citra.....	33
<b>TABEL 4.5</b>	: Hasil Pengujian Validitas Kepuasan .....	34
<b>TABEL 4.6</b>	: Hasil Pengujian Validitas Loyalitas.....	35
<b>TABEL 4.7</b>	: Hasil Uji Reliabilitas.....	35
<b>TABEL 4.8</b>	: Hasil Regresi Variabel Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas	36
<b>TABEL 4.9</b>	: Hasil F Hitung.....	38
<b>TABEL 4.10</b>	: Koefisien Determinasi .....	39

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 2.1 : Model Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi .....</b>	<b>29</b>