

ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGES* DAN *PRODUCT FEATURES* KARTU GSM MENTARI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Strata 1 FE UII)

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Pandji Pratopo
Nomor Mahasiswa : 00311117
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2004

ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGES* DAN *PRODUCT FEATURES* KARTU GSM MENTARI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Strata I FE UII)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujuaian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Isam Indonesia



Oleh :

Nama : Pandji Pratopo
Nomor Mahasiswa : 00311117
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 Juli 2004

Penulis,



Pandji Pratopo

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

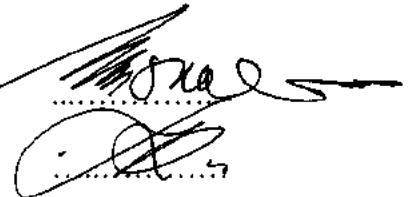
**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGES DAN PRODUCT FEATURES KARTU
GSM MENTARI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

**Disusun Oleh: PANDJI PRATOPO
Nomor mahasiswa: 00311117**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 12 Agustus 2004

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



.....

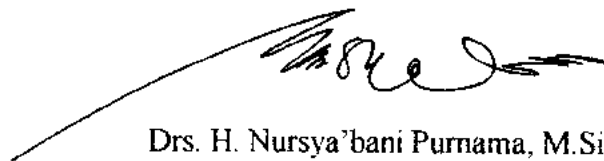
Drs. Suwarsono, MA

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGES* DAN *PRODUCT FEATURES* KARTU GSM MENTARI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Strata I FE UII)**

Nama : Pandji Pratopo
Nomor Mahasiswa : 00311117
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 16 Juli 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing



Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si

ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGES* DAN *PRODUCT FEATURES* KARTU GSM MENTARI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

ABSTRAK

Perkembangan industri telepon selular (ponsel) menuntut para produsen untuk mengembangkan ide kreatifnya baik dari segi teknologi maupun dari segi artistiknya. Lompatan teknologi ponsel yang sudah sedemikian jauh tentunya akan berpengaruh kuat terhadap produk-produk komplementernya seperti kartu GSM, CDMA, soft ware, dan hard warenya. Dalam penelitian ini saya mencoba untuk meneliti tentang produk kartu GSM, karena begitu banyaknya produsen yang bermain dalam bisnis ini dan mengingat keterbatasan peneliti maka peneliti mempersempit ruang lingkup penelitian hanya kepada produk yang dikeluarkan oleh PT. Satelit Palapa Indonesia, yaitu kartu GSM Mentari.

Titik fokus dari penelitian ini adalah bagaimana brand images dan product features kartu GSM Mentari mampu mempengaruhi loyalitas konsumen. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah brand images dan product features sedangkan untuk variabel dependennya adalah loyalitas konsumen. Objek dari penelitian ini adalah para mahasiswa Fakultas Ekonomi-Universitas Islam Indonesia yang pernah menggunakan, sedang menggunakan, dan pernah membeli kartu GSM Mentari dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Untuk mengukur sampai sejauh mana kedua variabel independen itu mempengaruhi loyalitas konsumen peneliti menggunakan Alat Analisis Regresi yang terdapat pada perangkat lunak (soft ware) SPSS 11.0. Hasil yang diperoleh dari pengolahan tabulasi data responden diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah variabel brand images lalu dilanjutkan dengan variabel product features.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Penguasa Alam Semesta dan Raja Manusia karena segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan Sholawat dan Salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “ **ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN PRODUCT FEATURES KARTU GSM MENTARI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN** “. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata-1 (S1) pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA Dekan Fakultas Ekonomi, yang telah Memberikan ijin kepada penulis untuk menempuh tugas akhir.

2. Bapak Drs. Nur Sya' bani M.si Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Drs. Nur Fauziah, MM, Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama penulis menempuh studi.
4. Semua pihak dimanapun yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga, karya tulis dalam Skripsi ini dapat bermanfaat bagi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, juga bagi kita semua serta penelitian selanjutnya.

Amin.

Wassalamu'alaikaum Wr,Wb.

Yogyakarta, Agustus 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halama Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB. I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBalakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB. II. LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8

2.2. Landasan Teori.....	9
BAB. III. METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	38
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4. Metode Analisis Data.....	42
BAB. IV. ANALISIS DATA.....	46
4.1. Arti dan Tujuan.....	46
4.2. Persiapan Penelitian.....	47
4.2.1. Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.3. Analisis Kualitatif.....	49
4.4. Analisis Kuantitatif.....	67
4.4.1. Analisis Regresi Berganda.....	67
4.4.2. Uji Pengaruh Variabel Independent Terhadap Variabel Dependen.....	69
4.4.3. Uji Secara Serentak Atau Uji F.....	70
4.4.4. Uji Parsial Atau Uji t.....	71
4.4.5. Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	74
BAB. V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2 Responden Menurut Program Studi.....	51
4.3 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mengenal dan Mengetahui Kartu GSM Mentari.....	52
4.4 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Ingat Pada Kartu GSM Mentari.....	53
4.5 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Memandang Kartu GSM Mentari.....	54
4.6 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Merasa Bahwa Kartu GSM Mentari Dapat Memenuhi Kebutuhan Komunikasi....	55
4.7 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Memandang Kartu GSM Mentari merupakan Spesialis Kartu GSM.....	56
4.8 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Yakin Bahwa Kartu GSM Mentari Dapat Membantu Komunikasi.....	57
4.9 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Yakin Bahwa Kartu GSM Mentari Dapat Membantu Mobilitas Komunikasi.....	58
4.10 Tanggapan Responden Tentang Sejauh Mana Mereka Yakin Bahwa Kartu GSM Mentari Dapat Mengefektifkan Komunikasi.....	59
4.11 Tanggapan Responden Tentang Fungsi Kartu GSM Mentari.....	60

4.12 Tanggapan Responden Tentang Jaminan Kualitas GSM Mentari.....	61
4.13 Tanggapan Responden Tentang Cocok Dan Disukainya GSM Mentari...	62
4.14 Tanggapan Responden Tentang Keawetan GSM Mentari.....	63
4.15 Tanggapan Responden Tentang Kemasan GSM Mentari.....	64
4.16 Tanggapan Responden Tentang Brand Images Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	65
4.17 Tanggapan Responden Tentang Product Features Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	66
4.18 Uji Regresi Berganda.....	68
4.19 Uji Secara Serentak Atau Uji F.....	70
4.20 Uji Parsial Atau Uji t.....	71
4.21 Kesimpulan Dari Uji Parsial.....	73
4.22 Koefisien Determinasi Berganda.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Loyallity Modelling.....	36
2.2 Developed Loyallity Modelling.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

I Kuisisioner

II Validitas dan Reliabilitas

III Tabulasi Data Hasil Kuisisioner

IV Analisis Multi Atribut Mode