

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HAMBATAN BERALIH, KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Prabayar di Banjarmasin)



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

WIRA YASARI

NIM: 1810312210035

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR LEGALITAS

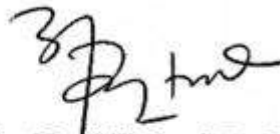
**ANALISIS PENGARUH HAMBATAN BERALIH, KEPUASAN
PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Telkomsel Prabayar di Banjarmasin)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**WIRA YASARI
NIM. 1810312210035**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 23 Juni 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Dr. Nuril Huda, S.E., M.M.
NIP. 19721021 199903 1 002

Penguji I



Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M.
NIP. 19720909 199903 2 001

Penguji II



Rusniati, S.E., M.Si.
NIP. 19721117 199702 2 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



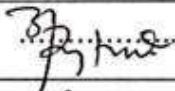
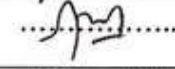

Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si.
NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil Ujian Skripsi yang telah dilakukan oleh Mahasiswa/i Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Wira Yasari
NIM : 1810312210035
Hari, Tanggal : Jum'at, 23 Juni 2023
Waktu Ujian : 08.30 – 10.30 WITA
Tempat : Ruang Lab. Bursa Efek PG

Dengan ini telah melakukan perbaikan Ujian Skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Nuril Huda, S.E., M.M.	Pembimbing	1. 
2	Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M.	Penguji I	2. 
3	Rusniati, S.E., M.Si.	Penguji II	3. 

Demikian berita acara perbaikan Ujian Skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 3 Juli 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Dr. RR Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa


Wira Yasari
NIM. 1810312210035

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BANJARMASIN

Nama : Wira Yasari
NIM : 1810312210035
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HAMBATAN BERALIH, KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Prabayar di Banjarmasin)**

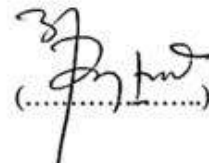
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Ujian Dilaksanakan : 23 Desember 2023

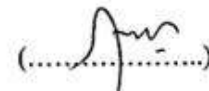
Waktu Ujian : 08.30 WITA

Tim Penguji

Pembimbing : Dr. Nuril Huda, S.E., M.M.


(.....)

Penguji I : Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M.


(.....)

Penguji II : Rusniati, S.E., M.Si


(.....)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 3 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Wira Yasari
NIM. 1810312210035

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas limahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Hambatan Beralih, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Prabayar di Banjarmasin)”.

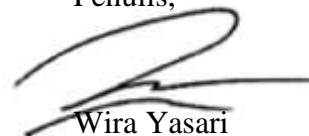
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak-pihak yang telah memberi masukan, dukungan moral, dan juga bimbingan. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan segala hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Atma Hayat, Drs., Ec., M.Si., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
2. Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
3. Dr. Nuril Huda, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi kesempatan waktu, dan bimbingan;
4. Kedua Orang Tua serta Kakak dan Adik Penulis,
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dari awal hingga akhir

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa walaupun berusaha semaksimal mungkin, skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya sangat diharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi karya yang bermanfaat.

Banjarmasin, 3 Juli 2023

Penulis,



Wira Yasari

NIM. 1810312210035

ABSTRACT

Yasari (2023). Influence Analysis of Switching Barriers, Customer Satisfaction, and Customer Trust on Customer Retention and Customer Loyalty (Study of Telkomsel Prepaid Customers in Banjarmasin). Advisor: Nuril Huda

This study aims to analyze: 1) the influence of switching barriers on customer satisfaction; 2) the influence of customer satisfaction on customer trust; 3) the influence of customer satisfaction on customer retention; 4) the influence of customer trust on customer retention; and 5) the influence of customer retention on customer loyalty.

The population of this research is Telkomsel prepaid card customers who live in Banjarmasin. The research sample is 200 people with purposive sampling method. Data analysis was carried out using a quantitative approach using SEM-PLS..

The results of the study show that: 1) switching barrier is predicted to have a positive and significant effect on customer satisfaction; 2) customer satisfaction is predicted to have a positive and significant effect on customer trust; 3) customer satisfaction is predicted to have a positive and significant effect on customer retention; 4) customer trust is predicted to have a positive and significant effect on customer retention; and 5) customer retention is predicted to have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Customer Retention, Customer Loyalty, Banjarmasin, SEM-PLS*

ABSTRAK

Yasari (2023). Analisis Pengaruh Hambatan Beralih, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Prabayar di Banjarmasin). Pembimbing: Nuril Huda.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh hambatan beralih terhadap kepuasan pelanggan; 2) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan; 3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan; 4) pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap retensi pelanggan; dan 5) pengaruh retensi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan kartu prabayar Telkomsel yang tinggal di Banjarmasin. Sampel penelitian berjumlah 200 orang dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) hambatan beralih terprediksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; 2) kepuasan pelanggan terprediksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan; 3) kepuasan pelanggan terprediksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan; 4) kepercayaan pelanggan terprediksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan; dan 5) retensi pelanggan terprediksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Retensi Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Banjarmasin, SEM-PLS

DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Hambatan Beralih.....	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3. Kepercayaan Pelanggan	16
2.1.4. Retensi Pelanggan	19
2.1.5. Loyalitas Pelanggan	21
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	28
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	28
3.2. Hipotesis Penelitian	29
3.2.1. Pengaruh Hambatan Beralih terhadap Retensi Pelanggan	29

3.2.2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan .	30
3.2.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan.....	31
3.2.4.	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan.....	31
3.2.5.	Pengaruh Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
BAB IV	METODE PENELITIAN	34
4.1.	Ruang Lingkup Penelitian	34
4.2.	Jenis Penelitian	34
4.3.	Tempat / Lokasi Penelitian	36
4.4.	Unit Analisis.....	36
4.5.	Populasi dan Sampel	36
4.5.1.	Populasi.....	36
4.5.2.	Sampel.....	36
4.6.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
4.7.	Teknik Pengumpulan Data	39
4.8.	Teknik Analisis Data	41
4.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif	41
4.8.2.	Analisis SEM-PLS	42
4.8.3.	Model Pengukuran (Outer Model).....	46
4.8.4.	Model Struktural (Inner Model).....	50
4.8.5.	Konstruksi Diagram Jalur	52
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	53
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
5.2.	Hasil Dan Analisis.....	56
5.2.1.	Karakteristik Responden	56
5.2.2.	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	61
5.2.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	64

5.2.4.	Analisis Data	67
5.2.5.	Hasil Pengujian Hipotesis	69
5.2.6.	Pembahasan Hasil Penelitian	72
5.2.7.	Implikasi Hasil Penelitian	78
5.2.8.	Keterbatasan Penelitian	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		83
6.1.	Kesimpulan.....	83
6.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
Lampiran		91
A.	Screening Question.....	91
B.	Identitas Pribadi.....	91
C.	Pertanyaan Inti.....	92
1.	Variabel Hambatan Beralih.....	92
2.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
3.	Variabel Kepercayaan Pelanggan	92
4.	Variabel Retensi Pelanggan	93
5.	Variabel Loyalitas Pelanggan	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Distribusi Pelanggan Operator Seluler Di Indonesia Tahun 2021	2
Gambar 1.2 Top Brand Index Simcard Prabayar Di Indonesia	2
Gambar 1.3 Network Coverage Telkomsel Di Kalimantan Selatan	3
Gambar 3.1 Kerangka Model	28
Gambar 4.1 Ilustrasi Model Analisis Jalur SEM-PLS	45
Gambar 4.2 Konstruksi Diagram Jalur	52
Gambar 5.1 Logo Telkomsel	53
Gambar 5.2 Diagram Jalur Model Penelitian	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1 Variabel Operasional Penelitian.....	37
Tabel 4.2 Skala Likert Instrumen Pertanyaan	40
Tabel 4.3 Sistematika Evaluasi Analisis SEM-PLS.....	46
Tabel 4.4 Rule Of Thumb Evaluasi Outer Model	49
Tabel 4.5 Rule Of Thumb Evaluasi Model Struktural	52
Tabel 5.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 5.2 Distribusi Usia Responden.....	57
Tabel 5.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 5.4 Distribusi Status Pekerjaan Responden	59
Tabel 5.5 Distribusi Lama Responden Menjadi Pelanggan Telkomsel	60
Tabel 5.6 Distribusi Pengeluaran Pulsa/Paket/Kuota Internet Per Bulan	60
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
Tabel 5.8 Convergent Validity dan Internal Consistency Evaluasi Pertama	65
Tabel 5.9 Convergent Validity dan Internal Consistency Evaluasi Kedua.....	66
Tabel 5.10 Fornell-Larcker Criterion.....	66
Tabel 5.11 Cross Loadings.....	67
Tabel 5.12 Kolinearitas Model Struktural.....	68
Tabel 5.13 Signifikansi Koefisien Jalur Model Struktural (Total Effect).....	68
Tabel 5.14 R-Square Dan Predictive Relevance Q^2	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Primer.....	94
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....	99
Lampiran 4 Output Deskriptif Statistik.....	104
Lampiran 5 Output Uji Validitas & Reliabilitas Evaluasi Pertama.....	105
Lampiran 6 Output Uji Validitas & Reliabilitas Evaluasi Kedua.....	106
Lampiran 7 Output Uji Validitas Diskriminan.....	107
Lampiran 8 Output Uji Model Struktural.....	108