

ABSTRAKSI

Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen, Citra Perusahaan, dan Hubungan Interpersonal Terhadap Kesetiaan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pascabayar PT. Exelcomindo Pratama Kota Semarang)
Nama : DANANG AJIE WICAKSONO
NIM : D2D303339
Program Studi : Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro

Perkembangan dunia telekomunikasi di Indonesia sekarang ini bergerak dengan pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna jasa telekomunikasi, dan yang diikuti dengan bertambah banyaknya perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. PT. Exelcomindo Pratama merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang menyediakan jasa telekomunikasi di Indonesia. PT. Exelcomindo Pratama menawarkan berbagai keunggulan untuk mendapatkan pelanggan yang maksimal. Konsumen menginginkan kartu yang hemat untuk berkomunikasi dan praktis. Hal ini membuat persaingan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain untuk membuat pelanggan tetap setia semakin ketat. Perusahaan harus mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan.

Adapun berbagai faktor yang diduga mempengaruhi kesetiaan pelanggan adalah kepuasan konsumen, citra perusahaan, dan hubungan interpersonal. Dimana pelanggan menginginkan adanya keamanan dan kenyamanan dalam berkomunikasi dan mendapatkan kualitas yang terbaik.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara Kepuasan Konsumen, citra Perusahaan, dan Hubungan Interpersonal terhadap Kesetiaan Pelanggan dan menguji apakah rata-rata skor yang meliputi Variabel Kepuasan Konsumen, Variabel Citra Perusahaan, dan Variabel Hubungan Interpersonal secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap Variabel Kesetiaan Pelanggan tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah *survey*, yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Cara penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden, sedangkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi pustaka.

Berdasar hasil pengujian diperoleh persamaan regresi sebesar $Y = 18,110 + 0,791X_1 + 0,510X_2 + 0,632X_3$ dan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Kepuasan Konsumen, Citra Perusahaan, dan Hubungan Interpersonal terhadap Kesetiaan Pelanggan secara simultan (bersama-sama).

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa responden merasakan adanya pengaruh dari Kepuasan Konsumen, Citra Perusahaan, dan Hubungan Interpersonal sehingga menyebabkan Kesetiaan Pelanggan. Berdasarkan hasil uji t-test menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel yaitu Variabel Kepuasan Konsumen, Variabel Citra Perusahaan, dan Variabel Hubungan Interpersonal terhadap Kesetiaan Pelanggan. Oleh karena itu dengan berubahnya faktor-faktor Kepuasan Konsumen, Citra Perusahaan, dan Hubungan Interpersonal tersebut diharapkan dapat mempengaruhi Kesetiaan Pelanggan untuk tetap menggunakan produk yang di tawarkan. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah sesuatu yang dianggap masih kurang dari penilaian pelanggan. Tetapi juga harus tetap menjaga agar kenyamanan serta keamanan yang dirasakan pelanggan tetap tinggi, sehingga tingkat kesetiaan pelanggan untuk menggunakan produk yang di tawarkan dapat terjaga dan ditingkatkan.