

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen atas atribut-atribut produk *ruimcard* Prabayar Flexi Trendy terhadap loyalitas konsumen PT. Telekomunikasi (PT. Telkom) Divisi Regional V Tbk di Surabaya. Peneliti memilih produk *ruimcard* Prabayar Flexi Trendy sebagai obyek penelitian karena perkembangan teknologi telekomunikasi berbasis CDMA (*code division multiple access*) yang sangat pesat dan persaingan bisnis yang ketat antar perusahaan telekomunikasi seperti PT. Telkom, PT. Indosat, Bakrie Telecom dan Mobile-8. Selain itu peneliti memilih produk *ruimcard* Prabayar Flexi Trendy sebagai obyek penelitian karena konsumen pernah mengalami ketidak-puasan atas produk tersebut. Ketidak-puasan konsumen lebih disebabkan oleh kualitas produk yang terdiri dari kekuatan sinyal, kejernihan suara, dan perluasan jaringan.

Tantangan terbesar bagi PT. Telekomunikasi (PT. Telkom) Divisi Regional V Tbk di Surabaya adalah berupaya agar konsumennya merasa puas dan bagaimana tetap mempertahankan konsumen yang telah ada, serta menjaga agar konsumen tersebut tetap menjadi konsumen yang loyal ditengah persaingan yang sangat cepat.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan atas harga ( $X_1$ ), kepuasan atas kualitas produk ( $X_2$ ), kepuasan atas tampilan fisik kartu perdana ( $X_3$ ), kepuasan atas mengakses internet ( $X_4$ ), dan kepuasan atas pelayanan konsumen ( $X_5$ ). Variabel tergantung yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas konsumen.

Jumlah responden atau sampel penelitian yang dipakai dalam pertanyaan kuesioner ini adalah 100 responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Sudman yang dikutip oleh Aaker, Kumar, dan Day (1995) adalah “... *that sample should be large enough so that when it is divided into groups, each group will have a minimum sample size of 100 or more* “. Dengan teknik *Pearson Product Moment* dan teknik *crocbach alpha*, data penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan realibilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dan perhitungannya dilakukan dengan bantuan program *SPSS 11.5 for windows*.

Model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :  $Y = -0,255 + 0,222 X_1 + 0,221 X_2 + 0,128 X_3 + 0,146 X_4 + 0,213 X_5$ . Berdasarkan hasil analisis tersebut ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kepuasan atas harga, kepuasan atas kualitas produk, kepuasan atas tampilan fisik kartu perdana, kepuasan atas mengakses internet, dan kepuasan atas pelayanan konsumen memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap loyalitas konsumen PT. Telekomunikasi Divisi Regional V Tbk di Surabaya. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji t dan uji F yang dilakukan.

Nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,804 atau 80,4% dan bertanda positif menandakan bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan searah. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau *R square* adalah 0,646. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari persamaan tersebut, sebesar 64,6% dari perubahan variabel tergantung (Y) dipengaruhi oleh lima variabel yang diteliti. Sedangkan sisanya 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan tersebut.

Loyalitas konsumen dalam penelitian ini diperkuat dengan indikator-indikator yang meliputi keinginan untuk tetap menjadi konsumen produk *ruimcard* Prabayar merek

Flexi Trendy, keinginan untuk memberikan informasi positif mengenai produk *ruimcard* prabayar merek Flexi Trendy, dan berkenan untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain untuk memilih produk *ruimcard* prabayar merek Flexi Trendy.

Kata Kunci : Kepuasan, Atribut Produk, dan Loyalitas Konsumen.

