

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

DAFTAR No. :

**ABSTRAK**

**SKRIPSI SARJANA EKONOMI**

NAMA : NURIL LAILIA

N.I.M : 040610647

TAHUN PENYUSUNAN : 2010

JUDUL:

PENGARUH PUSH-PULL MODEL TERHADAP TO STOP CONSUMPTION  
PELANGGAN RESIDENSIAL TELEPON KABEL PT TELKOM DI  
SURABAYA

ISI:

Penelitian ini menganalisis pengaruh dari variabel *quality, satisfaction, value, trust, commitment, price perception, dan alternative attractiveness* terhadap *to stop consumption* kategori pelanggan residensial telepon kabel PT Telkom di wilayah Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan sampel 100 orang dengan metode pengambilan sampel secara tidak acak (*non-random sampling*) yaitu gabungan antara *purposive sampling* dan *incidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang signifikan menyebabkan pelanggan *stop consumption* (berhenti menggunakan) telepon kabel

PT Telkom adalah *alternative attractiveness* (daya tarik pesaing). Sedangkan variabel *quality, satisfaction, value, trust, commitment, dan price perception* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap pelanggan *stop consumption* (berhenti menggunakan) telepon kabel PT Telkom..

Kata kunci : *quality, satisfaction, value, trust, commitment, price perception, alternative attractiveness, to stop consumption, PLS.*

SUBYEK/OBYEK PENELITIAN:

Pelanggan residensial telepon kabel PT Telkom

DAERAH PENELITIAN:

Surabaya, Jawa Timur