

**ANALISIS PENGARUH SIKAP ATAS ATRIBUT PRODUK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN
"BEBAS" Kartu Panggil Serba Bisa PRA BAYAR *REGULAR*
DI SURABAYA**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

kl
R 78/03

Har
a



DIAJUKAN OLEH :

AMALIA FARIDA HARRIS
No. Pokok : 040023470 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH SIKAP ATAS ATRIBUT PRODUK
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN
"BEBAS" Kartu Panggil Serba Bisa PRA BAYAR *REGULAR*
DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:
AMALIA FARIDA HARRIS

No. Pokok : 040023470 E



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by several loops and a final flourish.

SRI HARTINI, SE., Msi.

TANGGAL 29 FEB 2003

KETUA PROGRAM STUDI,

A handwritten signature in black ink, starting with a large, bold initial 'A' followed by several loops and a final flourish.

Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL 26 FEB 2003

Abstraksi

Sikap mempunyai peranan utama dalam membentuk perilaku. Sikap seseorang atas atribut produk dapat berbeda-beda karena kepercayaan (keyakinan) dan evaluasi atas atribut yang dimiliki produk tersebut, yang dapat mempengaruhi niat pelanggan untuk membeli ulang. Dengan demikian penting bagi perusahaan untuk mengetahui dan memahami bagaimana sikap pelanggan atas atribut produk mereka dapat memberikan pengaruh terhadap niat pelanggan untuk membeli ulang produk-produk tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap atas atribut produk dari "BEBAS" Kartu Panggil Serba Bisa PRA BAYAR *REGULAR* terhadap niat pelanggan untuk membeli ulang "BEBAS" Kartu Panggil Serba Bisa PRA BAYAR *REGULAR* pada PT. TELKOM DIVRE V Jawa Timur di Surabaya. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah individu-individu yang pernah membeli dan menggunakan "BEBAS" Kartu Panggil Serba Bisa PRA BAYAR *REGULAR*.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sikap atas atribut produk yang terdiri dari harga, desain kartu, kualitas kartu, tempat pembelian, akses, petunjuk pemakaian kartu, pengendali pemakaian pulsa, dan pelayanan konsumen. Sedangkan variabel terikatnya adalah niat pembelian ulang. Teknis analisis yang digunakan yaitu analisis Regresi Linear Berganda yang pengerjaannya dilakukan dengan bantuan komputer dengan program SPSS 10.0 dengan hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,364 + 1,378 X_1 + 0,314 X_2 + 0,590 X_3 + 0,572 X_4 + \\ 1,238 X_5 + 0,678 X_6 + 0,494 X_7 + 0,819 X_8$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa semua koefisien regresi bertanda positif yang berarti semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki arah perubahan yang searah dengan variabel terikatnya. Artinya apabila variabel bebas berubah (naik atau turun) maka variabel terikatnya juga ikut berubah (naik atau turun).

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa variabel bebas yang digunakan mempunyai pengaruh yang berarti (signifikan) baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara individual (parsial) terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan Uji F, dimana nilai F_{hitung} sebesar 142,822 lebih besar dari nilai distribusi (nilai kritis) F_{tabel} sebesar 2,0212 pada taraf signifikansi (α) 0,05. Sedangkan hasil perhitungan Uji t menunjukkan keseluruhan nilai t_{hitung} ternyata lebih besar dari nilai distribusi (nilai kritis) t_{tabel} pada taraf signifikansi (α) 0,05 sebesar 1,9807.