

**ANALISIS LOYALITAS MEREK (*BRAND LOYALTY*)
PADA KARTU SELULER MEREK IM3, SIMPATI, AS
DIKALANGAN MASYARAKAT JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

ERNA ERMAWATI

NIM 040810201316

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2008



**ANALISIS LOYALITAS MEREK (*BRAND LOYALTY*)
PADA KARTU SELULER MEREK IM3, SIMPATI, AS
DIKALANGAN MASYARAKAT JEMBER**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh

**ERNA ERMAWATI
NIM 040810201316**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

NAMA : Erna Ermawati
NIM : 040810201316
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : M. Pemasaran
JUDUL : ANALISIS LOYALITAS MEREK (*BRAND LOYALTY*)
PADA KARTU SELULER MEREK IM3, SIMPATI, AS
DIKALANGAN MASYARAKAT JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jember, 27 Mei 2008

Yang menyatakan,

Erna Ermawati

NIM.040810201316

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT, syukur Alhamdulillah Rabbil 'aalamiin akirnya satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, dan hormatku kepada :

- Kedua orang tuaku, yang tak henti-hentinya mengucap doa, dan pengorbanannya demi keberhasilan dan kebahagiaanku, semoga selalu mendapat rahmat-nya. Amin;
- Eyang kakungku Sakiran (alm) dan eyang putriku Asri, yang selalu menyayangiku dan mengasihiku;
- Keluarga besarku, Nyak Sri, Mas Yan, Mbak Yanti, Mas Yul, adikku Aglys Yerawati, Bellezia, Tommy, terima kasih atas bantuan, dukungan, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini;
- Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
- Almamater yang kubanggakan.

MOTTO

**Pelajarilah ilmu,
Barang siapa mempelajarinya karena Allah, itu taqwa
Menuntutnya, itu ibadah
Mengulang-ulangnya, itu tasbih
Membahasnya, itu jihad
Mengajarkannya pada orang yang tidak tahu, itu sedekah
Memberikannya kepada ahlinya, itu mendekatkan diri kepada Tuhan
(Abusy Syaikh Ibnu Hibban)**

**Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang sedang
kesulitan, maka Allah SWT akan memudahkan kepadanya di dunia
dan akhirat
(HR. Ibnu Majah dan Hurairah)**

**Hiduplah dengan untaian syukur dan ikhlas atas apa yang kita terima
entah itu senang ataupun sedih
(Che-Blossom)**

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Analisis loyalitas Merek (*Brand Loyalty*) Pada Kartu Seluler Merek IM3, simPATI, As Dikalangan Masyarakat Jember. Tujuan penelitian untuk menganalisis loyalitas merek (*brand loyalty*) pada konsumen kartu seluler merek IM3, simPATI dan As di kalangan masyarakat Jember dan untuk menganalisis kemungkinan perpindahan kartu seluler merek IM3, simPATI dan As di kalangan masyarakat Jember. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari respon atas kuesioner yang telah dibagikan kepada masyarakat Jember yang sedang menggunakan kartu seluler IM3, simPATI dan As. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Alat analisis yang digunakan adalah alat analisis pengujian instrumen yaitu uji validitas *Person Product Moment*, uji *Reliability Cronbach Alpha*. Metode analisis data yang digunakan adalah rata-rata, standar deviasi, *Brand Switching Pattern Matrix*, dan Piramida *Brand Loyalty*. Berdasarkan analisis *Brand Loyalty* kartu seluler merek IM3, simPATI dan As telah memiliki tingkat loyalitas merek yang mendekati tingkat loyalitas merek yang kuat. Kartu seluler merek IM3 memiliki konsumen terbanyak pada tingkat *satisfied buyer* sebesar 70%, kartu seluler simPATI memiliki konsumen terbanyak pada tingkat *liking the brand* sebesar 83,33% dan kartu seluler As memiliki konsumen terbanyak pada tingkat *liking the brand* sebesar 86,66%. Berdasarkan matrik perpindahan merek (*brand switching pattern matrix*), kartu seluler IM3 memiliki tingkat kemungkinan perpindahan merek sebesar 22,31%, kartu seluler merek simPATI memiliki kemungkinan perpindahan merek sebesar 35,67% dan kartu seluler As memiliki tingkat kemungkinan perpindahan merek sebesar 40,55%.

Kata kunci : *Brand Loyalty, Switcher, Habitual Buyer, Satisfied Buyer, Liking The Brand, Committed Buyer*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Loyalitas Merek (*Brand Loyalty*) Pada Kartu Seluler Merek IM3, Simpati, As Di Kalangan Masyarakat Jember** “. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang telah membantu, akhirnya penulisan skripsi ini bisa selesai. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Pof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Didik Pudjo M., MS selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
6. Keluarga besarku, Nyak Sri, Mas Yan, Mbak Yanti, Mas Yul, terima kasih atas semua bantuannya demi kelancaranku selama kuliah di Jember, adikku

Agly's yerawati, keponakanku Tommy, Bellezia terima kasih atas keceriaannya selama ini.

7. Keluarga baruku sekaligus orang tuaku selama di Jember, Bapak Suskaryanto Mardiko dan Ibu Endang Jatmikowati terima kasih atas perhatian, pengawasan, serta kasih sayangnya.
8. Sahabat-sahabat terbaikku, mbokdhe Tiko, mbokdhe Angga, mbokdhe Siro, "kalian adalah penyemangatku", terima kasih atas kebersamaannya. Sahabatku yang jauh tapi dekat, Alfi, Caplin, pakdhe Farid, maturnuwun pren.
9. Teman suka dukaku, konco sekamarku Risye Yulia Triana, terima kasih atas tampungan hatinya yang selalu setia mendengarkan keluh kesahku dan terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
10. Teman-teman Supite "Jawa 4C No 7" Mb Dyah, Mb Fitri, Desi, Dewi Cermin, Rida Jegeg, Mely guk-guk, I'Im bintang, Wiwik, Miko krempeng, Maya, Lusi, Intan, Tita maturnuwun pren...he...he kalo ingat korea ingat Ju_goong yo @(*-*)@.
11. Fasilitasku computer, Sony Ericsson K700i, walaupun jadul tapi sangat membantu. *Peter Keisaku (Alfred), Palace Story*, untuk semuanya terima kasih telah memberiku sesuatu yang berbeda dan itu sangat berharga untukku.
12. Untuk semuanya yang selalu bertanya padaku "kapan lulus", "kapan wisuda", dan untuk semuanya yang selalu mendorongku dengan kata-kata "semangat", terima kasih.
13. Semua teman-teman seperjuangan, Manajemen angkatan 2004
14. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu perlu adanya perbaikan melalui kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jember, Mei 2008

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Kajian Teoritis | 6 |
| 2.1.1 Merek Dan Label | 6 |
| 2.1.2 Loyalitas Merek Dan Fungsi Loyalitas merek | 9 |
| 2.1.3 Tingkatan Loyalitas Merek | 12 |
| 2.2 Kajian Empiris | 15 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 19 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2 Jenis Dan Sumber Data | 20 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.4 Jangka Waktu Penelitian | 21 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian..... | 21 |
| 3.6 Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel | 22 |
| 3.6.1 Identifikasi Variabel..... | 22 |
| 3.6.2 Definisi Operasional Variabel | 22 |
| 3.7 Teknik Pengukuran | 23 |
| 3.8 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian | 24 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 25 |
| 3.10 Alur pemecahan masalah | 28 |
| 3.11 Keterangan Alur Pemecahan Masalah | 29 |
| BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 30 |
| 4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Jember | 30 |
| 4.1.2 Kondisi Demografis Kabupaten Jember | 31 |
| 4.2 Sekilas Tentang Kartu seluler IM3, simPATI, Dan As | 33 |
| 4.3 Karakteristik Responden | 36 |
| 4.4 Uji Instrumen..... | 40 |
| 4.4.1 Uji Validitas | 40 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.5 Analisis Data | 41 |
| 4.5.1 Analisis <i>Brand Loyalty</i> | 41 |
| 4.5.2 Piramida <i>Brand Loyalty</i> | 57 |
| 4.5.3 Matrik Perpindahan Merek (<i>Brand Switching Pattern Matrix</i>) | 60 |
| 4.6 Pembahasan..... | 62 |
| 4.6.1 Tingkatan <i>Brand Loyalty</i> | 62 |
| 4.6.2 Kemungkinan Terjadinya Perpindahan Merek | 64 |
| 4.6.3 Gambaran Piramida <i>Brand Loyalty</i> | 65 |
| BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |

5.1 Simpulan 67

5.2 Saran 69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



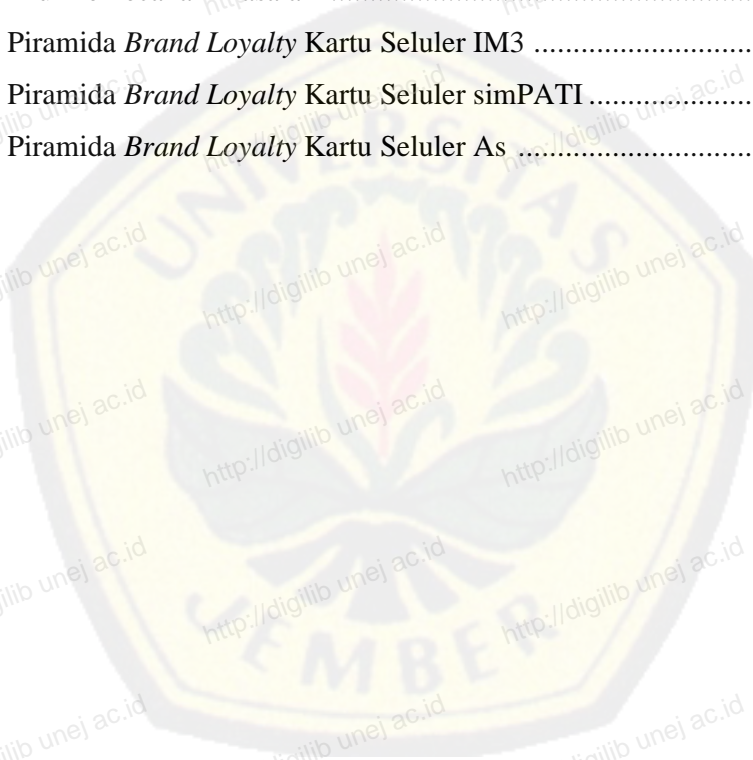
DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| 4.1 Penduduk Kabupaten Jember Menurut Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Tahun 2007 | 31 |
| 4.2 Penduduk Kabupaten Jember Yang Bekerja Sesuai Dengan lapangan Usaha | 32 |
| 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Jember Menurut Tingkat Pendidikan | 32 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Umur Pengguna Kartu Seluler IM3, simPATI Dan As Pada Masyarakat Jember | 37 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Pendidikan Terakir | 38 |
| 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan status Pekerjaan | 38 |
| 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berpindah Kartu Seluler Selama 6 Bulan Terakir | 39 |
| 4.8 Uji Validitas <i>Product Moment</i> | 40 |
| 4.9 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Switcher</i> Pada Kartu Seluler IM3 | 42 |
| 4.10 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Switcher</i> Pada Kartu Seluler simPATI | 43 |
| 4.11 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Switcher</i> Pada Kartu Seluler As | 44 |
| 4.12 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Habitual Buyer</i> Pada Kartu Seluler IM3 | 45 |
| 4.13 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Habitual Buyer</i> Pada Kartu Seluler simPATI | 46 |
| 4.14 Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Habitual Buyer</i> Pada Kartu Seluler As | 47 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.15 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Satisfied Buyer</i> Pada Kartu Seluler IM3..... | 48 |
| 4.16 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Satisfied Buyer</i> Pada Kartu Seluler simPATI..... | 49 |
| 4.17 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Satisfied Buyer</i> Pada Kartu Seluler As..... | 50 |
| 4.18 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Liking The Brand</i> Pada Kartu Seluler IM3..... | 51 |
| 4.19 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Liking The Brand</i> Pada Kartu Seluler simPATI..... | 52 |
| 4.20 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Liking The Brand</i> Pada Kartu Seluler As..... | 53 |
| 4.21 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Committed Buyer</i> Pada Kartu Seluler IM3..... | 54 |
| 4.22 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Committed Buyer</i> Pada Kartu Seluler simPATI..... | 55 |
| 4.23 | Analisis Tingkatan Loyalitas Merek <i>Committed Buyer</i> Pada Kartu Seluler As..... | 56 |
| 4.24 | Matrik Perpindahan Produk Kartu Seluler Merek IM3, simPATI Dan As..... | 60 |
| 4.25 | Kemungkinan Perpindahan Merek Atau ProT (<i>Possibility Rate of Transition</i>)..... | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Nilai Loyalitas Merek | 12 |
| 2.2 Piramida <i>Brand Loyalty</i> | 14 |
| 2.3 Piramida <i>Brand Loyalty</i> Terbalik..... | 15 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 19 |
| 3.1 Alur Pemecahan Masalah | 28 |
| 4.1 Piramida <i>Brand Loyalty</i> Kartu Seluler IM3 | 57 |
| 4.2 Piramida <i>Brand Loyalty</i> Kartu Seluler simPATI..... | 58 |
| 4.3 Piramida <i>Brand Loyalty</i> Kartu Seluler As | 59 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment*
- Lampiran 3 Tabel Hasil Uji Reliability *Cranbach's Alpha*
- Lampiran 4 Identitas Responden Kartu Seluler IM3
- Lampiran 5 Data Jawaban Pertanyaan *Brand Loyalty* Pada Kartu Seluler IM3
- Lampiran 6 Tabel Alasan Responden Memilih Kartu Seluler IM3
- Lampiran 7 Frekuensi Pengisian Pulsa Responden Kartu Seluler IM3 Dalam 1 Bulan
- Lampiran 8 Identitas Responden Kartu Seluler simPATI
- Lampiran 9 Data Jawaban Pertanyaan *Brand Loyalty* Pada Kartu Seluler simPATI
- Lampiran 10 Tabel Alasan Responden Memilih Kartu Seluler simPATI
- Lampiran 11 Frekuensi Pengisian Pulsa Responden kartu Seluler simPATI Dalam 1 Bulan
- Lampiran 12 Identitas Responden Kartu Seluler As
- Lampiran 13 Data Jawaban Pertanyaan *Brand Loyalty* Pada Kartu Seluler As
- Lampiran 14 Tabel Alasan Responden Memilih Kartu Seluler As
- Lampiran 15 Frekuensi Pengisian Pulsa Responden Kartu Seluler As Dalam 1 Bulan
- Lampiran 16 Matriks Perpindahan Merek
- Lampiran 17 r Tabel Product Moment