



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
KONSUMEN *SWING VOTERS* DALAM
PEMBELIAN KARTU PERDANA
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Dian Puspita Rachman
NIM 040810201234**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
KONSUMEN *SWING VOTERS* DALAM
PEMBELIAN KARTU PERDANA
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

**Dian Puspita Rachman
NIM 040810201234**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

RINGKASAN

Analisis Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Konsumen *Swing Voters* dalam Pembelian Kartu Perdana di Kabupaten Jember; Dian Puspita Rachman, 040810201234, 2008: 50 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Perang tarif yang terjadi antar perusahaan selular mengakibatkan munculnya konsumen golongan baru yang dikenal dengan istilah konsumen *swing voters*. Konsumen *swing voters* adalah konsumen yang sering berpindah-pindah operator selular. Konsumen yang termasuk golongan *switcher* ini mampu memehuni target jumlah pelanggan pada perusahaan selular, sehingga perusahaan-perusahaan selular berkompetisi ketat untuk menarik perhatian konsumen *swing voters* agar memilih merek produknya. Untuk itu perlu mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen *swing voters* dalam pembelian kartu perdana selular agar dapat menentukan strategi pemasaran yang akan dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen *swing voters* dalam pembelian kartu perdana selular di Kabupaten Jember.

Penelitian dilakukan di Kabupaten Jember dengan melibatkan 100 orang responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara responden dan data sekunder yang berasal dari tinjauan empiris. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden pernah membeli kartu perdana Prabayar (simPATI, Kartu As, Mentari, IM3, Bebas, Jempol, dan Three) lebih dari tiga kali tanpa melakukan pengisian ulang pada periode Januari 2007-April 2008.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis faktor. Langkah pertama adalah melakukan observasi awal untuk menentukan beberapa faktor dasar yang mungkin mendasari atau mengungkapkan keterkaitan di antara sebagian besar variabel. Variabel-variabel tersebut dinamakan *observed variable*

sehingga terbentuk satu atau lebih faktor. Untuk memperjelas variabel yang masuk ke dalam faktor tertentu dilakukan Rotasi Faktor. Untuk langkah ketiga adalah Interpretasi Faktor yaitu memberi nama atas faktor yang terbentuk yang dianggap bisa mewakili variabel-variabel anggota faktor tersebut.

Hasil analisis faktor menunjukkan dari lima belas variabel terbentuk empat faktor yang dipertimbangkan konsumen *swing voters* dalam pembelian kartu perdana. Faktor pertama mencakup Variabel Sinyal Kuat, Harga Perdana Murah dan Undian Tahunan. Berdasarkan variabel yang tercakup, faktor pertama diberi nama Faktor Produk. Faktor kedua mencakup Variabel Tarif SMS Antar Operator Selular, Tarif Telepon Antar Operator Selular dan Tarif Layanan Multimedia. Berdasarkan variabel yang tercakup, faktor kedua diberi nama Faktor Tarif. Faktor ketiga mencakup Promosi Perusahaan Selular, Pengaruh Teman, Saudara untuk Menggunakan Merek Tertentu dan Relasi/Kerabat Banyak yang Menggunakan Merek Tertentu. Berdasarkan variabel yang tercakup, faktor ketiga diberi nama Faktor Lingkungan. Faktor keempat mencakup Variabel Jaringan GPRS, Proses Perolehan Kartu Perdana dan Bonus-Bonus Pada Kartu Selular. Berdasarkan variabel yang tercakup, faktor keempat diberi nama Faktor Fasilitas Tambahan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	5
2.1.1 Perilaku Konsumen	5
2.1.2 Faktor Internal Perusahaan yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	7
2.1.3 Loyalitas Konsumen	9
2.1.4 Konsumen <i>Swing Voters</i>	13
2.2 Kajian Empiris	14
2.3 Kerangka Konseptual	17

BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Jenis Dan Sumber Data	18
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Identifikasi Variabel	19
3.6 Pengukuran Variabel	20
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.7.1 Uji Validitas	20
3.7.2 Uji Reliabilitas	21
3.8 Metode Analisis Data	22
3.8.1 Analisis Faktor	22
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	24
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Jember	26
4.2 Karakteristik Responden <i>Swing Voters</i>	29
4.3 Sekilas Tentang simPATI, Kartu As, Mentari, IM3, XL Bebas, XL Jempol dan 3	31
4.4 Uji Validitas	33
4.5 Uji Reliabilitas	35
4.6 Hasil Analisis Data	35
4.6.1 Hasil Analisis <i>Faktor</i>	35
4.7 Pembahasan	41
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50