

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA PAKET INTERNET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA KARTU AS DI PADANG

Rifki Ramadianta¹, Ice Kamela²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : rifki.ramadianta1223@gmail.com icekamela@yahoo.com

PENDAHULUAN

International network atau yang biasa disebut internet dewasa ini menjadi sesuatu yang sangat berharga dan familiar di dunia ini. Banyak masyarakat sudah tidak asing lagi dengan keberadaan internet. Di wilayah perkotaan maupun pedesaan layanan internet sudah menjadi sebuah kebutuhan yang kian membesar. Sayangnya, peningkatan kebutuhan itu tak diimbangi penyediaan fasilitas komunikasi yang ada ditengah masyarakat (Ramli, 2021) [1]. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan telekomunikasi yang memiliki kemampuan untuk mempertahankan bahkan mengembangkan kelangsungan bisnisnya di tengah persaingan yang tajam diantaranya PT. Telekomunikasi Selular Tbk (Telkomsel), PT. Indonesian Satellite Corporation Tbk (Indosat), dan PT. Excelcomindo Pratama Tbk (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2014) [2].

METODE PENELITIAN

Adapun yang dijadikan objek Penelitian ini adalah pada pengguna kartu As Padang, dimana yang akan diteliti pada pelanggan pengguna kartu As di Kota Padang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, yaitu dalam mengambil sampel dasar digunakan pertimbangan dengan beberapa kriteria penelitian untuk meningkatkan ketepatan sampel Sugiyono

(2012) [3]. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah : Metode kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau informasi yang ia ketahui (Arikunto 2002) [4]. Sampel dalam penelitian ukurannya layak untuk penelitian adalah 30 sampai 500 responden (Sugiyono, 2009) [5]. Jumlah sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah sebanyak 100 responden .Dengan demikian Penelitian ini memiliki 4 (empat) variabel yaitu Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Harga. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Metode yang digunakan adalah pengujian instrument penelitian dan pengujian regresi linear berganda menggunakan Software IBM SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat pengaruh variabel kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna Kartu AS kota Padang maka digunakan model regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan hasil berikut ini:

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.274	1.162	1.957	.053
	Kepercayaan	.567	.108	.486	.000
	Kepuasan pelanggan	.322	.110	.241	.004
	Harga	.280	.142	.164	.051

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

$$Y = 2.274 - 0.567X_1 + 0.322X_2 + 0.280X_3$$

(0.000) (0.004) (0.051)

Pada tahapan pengujian F-statistik menunjukkan bahwa nilai p-value (0.0000) < 0.05 artinya secara bersama-sama kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan tabel hasil hipotesis di atas terlihat nilai signifikan Kepercayaan pelanggan yaitu sebesar 0,000 dengan kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan atau $\alpha = 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan kartu AS di kota Padang.

Berdasarkan hasil hipotesis di atas terlihat nilai signifikan Kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,004 dengan kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan atau $\alpha = 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan kartu AS di kota Padang.

Berdasarkan hasil hipotesis di atas terlihat nilai signifikan Harga yaitu sebesar 0,051 dengan kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan atau $\alpha = 0,05$ bahwa secara parsial Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan kartu AS di kota Padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan yaitu Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kartu AS di Kota Padang. Kepercayaan pelanggan dan Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kartu AS di Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ramli, H. Ahmad M., MH SH, and F. C. B. Arb. *Hak Cipta Disrupsi Digital Ekonomi Kreatif*. Penerbit Alumni, 2021.
- [2] APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). 2017
- [3] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:
- [4] Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:
- [5] Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.