

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, ZONA TOLERANSI  
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT. INDOSAT, TBK DI SURABAYA  
PASCA PENGUMUMAN LAYANAN PENYEDIA  
KONTEN PENYEDOT PULSA OLEH BRTI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**EDITH HIDAYAT**

2009210100

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, ZONA TOLERANSI  
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT.INDOSAT.TBK DI SURABAYA PASCA  
PENGUMUMAN LAYANAN PENYEDIA KONTEN *PENYEDOT  
PULSA* OLEH BRTI**

Diajukan oleh:

**EDITH HIDAYAT**

**NIM : 2009.210.100**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 27/3/2013



**Dra. Tjahjani Prawitowati. M.M, Psi**

Co.Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26/3/13



**Emma Yulianti, SE,MM**

**S K R I P S I**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, ZONA TOLERANSI  
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT.INDOSAT.TBK DI SURABAYA PASCA  
PENGUMUMAN LAYANAN PENYEDIA KONTEN *PENYEDOT  
PULSA* OLEH BRTI**

Disusun oleh

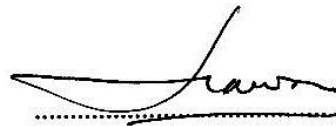
**EDITH HIDAYAT**

**2009210100**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 21 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.



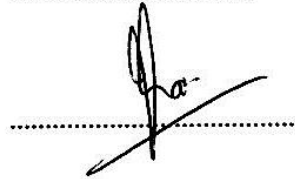
.....

Sekretaris : Dra. Tjahjani Prawitowati. M.M, Psi



.....

Anggota : Dr. Soni Harsono, Drs., M.Si



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Edith Hidayat  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Juni 1991  
N.I.M. : 2009.210.100  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen, Zona Toleransi Dan Citra  
Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Indosat.Tbk  
Di Surabaya Pasca Pengumuman Layanan Penyedia Konten  
*Penyedot Pulsa* Oleh BRTI

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Dosen pembimbing,  
Tanggal : 27/3/2013



**Dra. Tjahjani Prawitowati. M.M, Psi**

Co.Dosen Pembimbing  
Tanggal : 27/3/2013



**Emma Yulianti, SE,MM**

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal : 28/3/2013



**Mellyza Silvy S.E., M.Si**

## HALAMAN MOTTO

*SETIAP JENKAL LANGKAH YANG KITA AMBIL, HARUS  
MEMBUAT HIDUP KITA MENYENANGKAN.*

*(ROCHELLE SESON)*

*Jika Anda Memanah, Arahkan Anak Panah Anda Lebih Tinggi Dari Sasaran  
Karena Faktor Gravitasi. Dalam Hidup, Bermimpilah Lebih Tinggi Dari Apa  
Yang Anda Dapat Kerjakan*

*Dalam Perang Tidak Ada Yang Namanya Keputusan Salah Dan Benar..  
Jangan Menengok Ke Belakang Apabila Anda Sudah Memutuskan Untuk  
Berusaha*

*Sebelum Tidur Pikirkanlah Kesalahan Dan Kekurangan Kita Kemarin Maka  
Besok Kita Tidak Akan Menjadi Seperti Hari Kemarin*

*Besok Adalah Misteri, Kemarin Adalah Sejarah, Sekarang Adalah Berkah  
Maka Itu Dalam Bahasa Inggris "Sekarang" Diartikan Sebagai "Present"*

*Makin Keras Kita Bekerja Maka Makin Sulit Kita Untuk Menyerah*

*Jadikanlah Kemenangan Menjadi Kebiasaan Karena Dengan Terbiasa, Anda  
Tidak Perlu Bersusah Payah Untuk Menang*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, karena atas karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Zona Toleransi Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Indosat.tbk Di Surabaya Pasca Pengumuman Layanan Penyedia Konten *Penyedot Pulsa* Oleh BRTI”.

Dengan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kekuatan yang maha kuasa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Seluruh keluargaku terutama papa dan mama yang telah memberikan dukungan penuh dari nun jauh di Jakarta tapi tetap memberikan perhatian dan pengertian. Untuk adekku annora dan adeva kalau pos udah lulus nora sama deva harus bilang yang keras “YAAA”.
3. Terima kasih bu Tjahjani, yang selaku dosen pembimbingku yang benar – benar mengarahkan penulisan skripsi dengan baik.
4. Semua Civitas Perbanas yang telah menemani saya mulai dari saya ospek hingga wisuda nanti.
5. Kepada seseorang yang udah ngasih semangat, mendukung dan membantu agar aku buruan lulus dan wisuda.
6. Terima Kasih sama arek2 bengkel yang mesti ngajak nongkrong di bengkel pada saat lagi suntuk ngerjain. Thanks guys !!

7. Terakhir kepada teman – teman WOLFGANG yang telah menemani saya mulai awal hingga penghujung perjalanan dikampus. Rek suwun seng akeh yoo, kalau gak ada kalian mungkin aku gak bisa lulus cepet guys. Buat temen – temen wolfgang yang skripsi semester depan good luck yaa guys !!

**TERIMA KASIH SANGAT KEPADA KALIAN SEMUA !!**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan karunianya sehingga dapat selesainya Metodologi Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Zona Toleransi Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Indosat.Tbk Di Surabaya Pasca Pengumuman Layanan Penyedia Konten *Penyedot Pulsa* Oleh BRTI” dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku Dosen Pembimbing/Pendamping yang senantiasa sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Emma Yulianti, SE,MM selaku Co.Dosen Pembimbing yang sedianya memberikan waktu untuk memberikan pengarahan pada penulis sehingga siap untuk penulisan proposal ini.
3. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Mellyza Silvy, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Drs. Irawan, M.M selaku Dosen Wali penulis Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.



6. Bapak dan Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan Ikhlas telah memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran
  7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan Ikhlas telah membimbing penulis selama proses studi
  8. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini
  9. Seluruh Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

Surabaya, Maret 2013



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Rancangan Penelitian.....	34
3.2. Batasan Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4. Definisi Operasional.....	35
3.5. Instrumen Penelitian.....	38
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.7. Data dan metode pengumpulan data.....	41
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	43
3.9. Teknis Analisis.....	44
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	49

4.2. Analisis Data .....	53
4.3. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	77
5.3. Saran .....	77
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Besar Kompensasi Operator Selular .....	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	18
Tabel 3.1 : Kisi – kisi Kuisisioner .....	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Indosat .....	51
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan .....	52
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	53
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	54
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	55
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	55
Tabel 4.10 : Rentang Interval dari Skala Kategori .....	56
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	57
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Zona Toleransi .....	57
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan .....	58

Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	
Pelanggan .....	59
Tabel 4.15 : Pengukuran Normalitas .....	60
Tabel 4.16 : Hasil Perhitungan Persamaan Regresi .....	60
Tabel 4.17 : Ringkasan Hasil Uji t dan Koefisien	
Determinasi Parsial .....	63
Tabel 4.18 : Koefisien Determinasi Simultan .....	66
Tabel 4.19 : Ringkasan Hasil Uji F .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Li-Wei Wu <i>et al</i> .....	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Chung-Yu Wang <i>et al</i> .....	17
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti Saat ini .....	33
Gambar 3.1 : Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho pada Uji t .....	45
Gambar 3.2 : Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho pada Uji F .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Input Data
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Jawaban Pertanyaan Terbuka

## ABSTRACT

“The Influence Of Customer Satisfaction, Zone Of Tolerance And Corporate Image On PT.Indosat.tbk Customer Loyalty In Surabaya After The Announcement Service Content Provider Vacuum Balance By BRTI”

This research aims to find out the effect of customer satisfaction, zone of tolerance and corporate image on PT.Indosat.tbk customer loyalty in surabaya after the announcement service content provider vacuum balance by BRTI. Because PT.Indosat.tbk is at position number two in the case of vacuum balance. The type of data in use is the primary data spreading to the users use questionnaire with respondent customer of PT.Indosat.tbk in Surabaya. The purpose to use customer PT.Indosat.tbk as repondent to collecting response about impact of the announcement service content provider vacuum balance by BRTI on each variable. The measurement by the use of a scale likert with scale of 1 to 5. The result in this research is the influence of each variable independent was positively significant to dependent variable. And there is reduction effect of zone tolerance because many of customer cannot accept their loss. That’s why at the end of this research we suggest for PT.Indosat.tbk to return customer balance evenly without exception.

Keywords : Customer Satisfaction, Zone Of Tolerance, Corporate Image, Customer Loyalty