DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

PERNYATAAN

ASBTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 15

1.3 Rumusan Masalah 16

1.4 Tujuan Penelitian 17

1.5 Manfaat Penelitian 17

1.5.1 Manfaat Teoritis 17

1.5.2 Manfaat Praktis 17

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 18

2.1 Kajian Pustaka 18

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 18

2.1.1.1 Pengertian Manajemen 18

2.1.1.2 Peran-Peran dalam Manajemen 20
2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen 22
2.1.1.4 Unsur-Unsur Manajemen 23
2.1.1.5 Tingkatan Manajemen 26
2.1.1.6 Tujuan Manajemen 28
2.1.1.7 Karakteristik Manajemen 29
2.1.1.8 Nilai-Nilai Manajemen 30
2.1.1.9 Bidang-bidang Manajemen..... 31
2.1.1.10 Manajemen Modern 35
2.1.2 Manajemen Pemasaran 38
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran 38
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran 39
2.1.2.3 Bauran Pemasaran 40
2.1.2.4 Tujuan Manajemen Pemasaran..... 44
2.1.2.5 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran 45
2.1.2.6 Strategi Pemasaran 46
2.1.2.7 Masalah-masalah dalam Manajemen Pemasaran 48
2.1.2.8 Pemasaran Era Industri 4.0 49
2.1.3 *Switching cost* 51
2.1.3.1 Pengertian *Switching cost* 51
2.1.3.2 Indikator *Switching cost* 52
2.1.3.3 Variabel *Switching cost* 53
2.1.4 *Customer Loyalty*..... 54

2.1.4.1 Pengertian *Customer Loyalty*..... 54

2.1.4.2 Indikator *Customer loyalty* 56

2.1.5 *Customer Satisfaction*..... *57*

2.1.5.1 Pengertian *Customer Satisfaction*..... *57*

2.1.5.2 Ciri-Ciri *Customer Satisfaction* 59

2.1.5.3 Indikator *Customer Satisfaction* 60

2.1.5.4 Faktor-Faktor *Customer Satisfaction*..... 60

2.1.5.5 Metode Pengukuran *Customer Satisfaction*.... 61

2.1.5.6 Strategi *Customer Satisfaction* 62

2.1.6 Penelitian Terdahulu Yang Relevan 63

2.2 Kerangka Pemikiran 67

2.2.1 Hubungan *Switching cost* terhadap *Customer loyalty* 67

2.2.2 Hubungan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer loyalty*..... 68

2.2.3 Hubungan *Switching cost* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer loyalty* 69

2.3 Hipotesis Penelitian..... 70

BAB III METODE PENELITIAN 71

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... 71

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel 72

3.2.1 Definisi Variabel..... 72

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 74

3.3 Populasi dan Sampel..... 76

3.3.1 Populasi 76

3.3.2 Sampel 76

3.4 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data 78

3.4.1 Sumber Data 78

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 78

3.5 Teknik Analisis Data 80

3.5.1 .....Analisis Deskriptif 80

3.5.1.1 .....Pengaruh *Switching Cost* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer loyalty* *81*

3.5.2 .....Analisis Verifikatif 83

3.5.2.1 .....Analisis pengaruh *switching cost* terhadap *customer loyalty* 83

3.5.2.2 ..... analisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty.* 85

3.5.2.3 .....Untuk menganalisis besarnya pengaruh *switching cost* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* 86

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian 90
3.6.1 Tempat Penelitian ..... 9(
3.6.2 Waktu Penelitian..... 90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 91
4.1. Hasil Penelitian 91
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... 91
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT Telkomsel Tbk. 91
4.1.1.2 Gambaran Umum Telkomsel *Distribution Center* (TDC) Ciamis 93
4.1.1.3 Visi dan Misi Telkomsel *Distribution Center* (TDC) Ciamis 94
4.1.1.4. Struktur Organisasi Telkomsel *Distribution Center* (TDC) Ciamis 95
4.1.2 Karakteristik Responden 96
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti 99
4.1.3.1 Hasil Penelitian Tentang *switching cost* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 100
4.1.3.2 Hasil Penelitian Tentang *customer Satisfaction* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis..... 116

4.1.3.3 Hasil Penelitian Tentang *customer loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 132
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis 147
4.1.4.1 Hasil Penelitian tentang pengaruh *Switching Cost* terhadap *Customer Loyalty* 147
4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* 152
4.1.4.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh *Switching cost* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 156
4.2. Pembahasan 165
4.1.1 Pengaruh *Switching cost* terhadap *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 165
4.1.2 Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 167
4.1.3 Pengaruh *Switching cost* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* Pada

Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 169
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 173
5.1 Simpulan 173
5.2 Saran 174
DAFTAR PUSTAKA 175

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Perbandingan Pendapatan dan Laba Telkomsel Periode 2017-2021 3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 70
Gambar 4.1 Struktur organisasi Telkomsel Distribution Center (TDC) Ciamis 95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra-Survey *Customer loyalty* Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis	5
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra-Survey *swicthing cost* Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis.....	8
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra-Survey *Customer Satisfaction* Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis	13
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen	22
Tabel 2.2	Konsep *Customer Satisfaction*	59
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	64
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	74
Tabel 3.2	Tingkat Koefisien Korelasi	84
Tabel 3.3	Tingkat Koefisien Korelasi	87
Tabel 3.2	Jadwal Waktu Penelitian	90
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	98
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	98
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi Jawaban Responden	99
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Untuk pindah ke operator lain saya harus membandingkan tarif semua operator	101
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya merasa tidak yakin para *competitor* dapat memberi harga paket data dengan kecepatan jaringan maksimal	102

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan membutuhkan waktu dan usaha untuk membiasakan diri ketika beralih ke operator 103

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ada kemungkinan bahwa layanan dari operator yang baru tidak bekerja seperti yang saya harapkan 104

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan kehilangan biaya untuk menjadi pelanggan baru jika saya beralih ke operator baru 105

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya tidak yakin bahwa biaya pulsa operator seluler baru akan lebih menguntungkan bagi saya. 106

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Ada kemungkinan bahwa layanan dari operator yang baru tidak bekerja seperti yang saya harapkan. 107

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Untuk beralih ke operator seluler baru, saya perlu membandingkan semua penyedia layanan dengan operator yang lama 108

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Jika saya beralih ke operator baru, saya akan kehilangan banyak akumulasi poin, dan layanan yang sudah dibayar 109

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Anda merasa tidak yakin jika produk lain memberi saya kualitas produk yang sama seperti data seluler Telkomsel 110

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya tidak yakin harga layanan operator yang baru akan lebih murah dengan harga layanan operator Indosat ooredoo..... 111

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya sangat yakin perusahaan operator seluler anda saat ini sangat bisa di andalkan pada setiap kondisi (call center 24 jam, mengaplikasi layanan dari operator bisa kapan saja, dll) 112

Tabel 4.18 Rekapitulasi *switching cost* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar 113

Tabel 4.19 Interpretasi Mengenai *switching cost* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 115

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya bersedia untuk berlangganan dalam waktu jangka panjang dengan kartu seluler prabayar Telkomsel. 117

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya merasa puas membeli produk data seluler Telkomsel 4G prabayar karena kecepatan jaringan datanya maksimal 118

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bila anda memiliki masalah, maka perusahaan operator seluler anda saat ini menunjukan niat yang serius dalam membantu anda 119

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Karyawan perusahaan operator seluler anda saat ini selalu memiliki waktu untuk menanggapi permintaan anda 120

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya bersedia untuk melakukan pembelian secara berulang hanya untuk kartu seluler prabayar Telkomsel. 121

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya merasa puas membeli produk data seluler Telkomsel Prabayar karena kemampuan karyawan dalam menguasai informasi produk dan layanan 122

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Karyawan perusahaan operator seluler anda saat ini memahami kebutuhan anda secara spesifik. (informasinya lengkap). 123

Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Operator selular anda saat ini memenuhi semua harapan pra-pembelian anda. (apa yang anda harapkan sebelum menggunakan operator tersebut sudah terpenuhi)..... 124

Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan merekomendasikan kartu seluler prabayar Telkomsel kepada orang lain, agar mereka juga menggunakan kartu seluler prabayar Telkomsel 125

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pihak grapari tanggap dalam merespon keluhan konsumen 126

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya berminat melakukan pembelian ulang produk data seluler Telkomsel 127

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 128

Tabel 4.32 Rekapitulasi *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar 129

Tabel 4.33 Interpretasi Mengenai *switching cost* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis..... 131

Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya berminat melakukan pembelian ulang produk data seluler Telkomsel 133

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 134

Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya berminat melakukan pembelian ulang produk data seluler Telkomsel 135

Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 136

Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya berminat melakukan pembelian ulang produk data seluler Telkomsel 137

Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 138

Tabel 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 140

Tabel 4.41 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel 141

Tabel 4.42 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya berminat melakukan pembelian ulang produk data seluler Telkomsel 142

Tabel 4.43 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 143

Tabel 4.44 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Saya akan melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel. 144

Tabel 4.45 Rekapitulasi *customer loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar 145

Tabel 4.46 Interpretasi Mengenai *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 147

Tabel 4.47 Data Variabel *Switching cost* dan data variabel *Customer Loyalty* 148

Tabel 4.48 Data Variabel Penilaian kinerjadan data variabel *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 152

Tabel 4.49 Data Variabel *Switching cost*, Data variabel *Customer Satisfaction* dan Data variabel *Customer Loyalty* Pada Pengguna Kartu Seluler Prabayar Telkomsel di Ciamis 156

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Tempat Penelitian

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Dosen Pembimbing

Lampiran 4 Surat Keterangan Pra Survey

Lampiran 5 Daftar Pertanyaan X1, X2 dan Y

Lampiran 6 Hasil Prasurvey

Lampiran 7 Populasi dan sampel