

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum CDMA

CDMA (code division multiple access) adalah teknologi akses jamak dimana masing-masing user menggunakan code yang unik dalam mengakses kanal yang terdapat dalam sistem. Pada CDMA, sinyal informasi pada transmitter dicoding dan disebar dengan bandwidth sebesar 1.25 MHz (spread spectrum), kemudian pada sisi repeater dilakukan decoding sehingga didapatkan sinyal informasi yang dibutuhkan. Para pakar teknologi telepon seluler sepakat bahwa kecanggihan CDMA jauh melebihi GSM yang sekarang ini banyak dipergunakan oleh operator telepon seluler di Indonesia. CDMA tarifnya akan jauh berada dibawah GSM karena biaya investasinya sangat murah.

CDMA pertama kali dipergunakan oleh pasukan militer Amerika Serikat yang melawan tentara German pada perang dunia II. Pada zamannya, CDMA digunakan sebagai pengacak kode pesan yang dikirimkan agar tidak terlacak oleh tentara German. Kemudian CDMA dipergunakan lagi oleh Amerika pada perang Teluk untuk

melawan Irak. Melihat dari sejarahnya, maka tidak heran jika CDMA memiliki tingkat keamanan dan kejernihan data yang lumayan tinggi. Seiring dengan perkembangan zaman, pada tahun 1995 Perusahaan Telekomunikasi Qualcomm CDMA pun mulai digunakan secara komersial. Sejak kali pertama digunakan secara komersial, teknologi inipun mengalami beberapa peningkatan. Dan setiap perkembangan yang dimiliki oleh CDMA sendiri memiliki standarnya masing-masing. CDMA yang pertama kali digunakan dikenal dengan nama CDMA one atau biasa ditulis dengan cdmaone (IS-95). Teknologi cdmaone menawarkan kecepatan 14.4 Kbps sampai dengan 115 Kbps, tergantung pada standarnya. Sebab dalam CDMA versi pertama ada dua macam standar yang dikenal. Pertama IS-95A dan yang kedua IS-95B.

IS-95A : Standar inilah yang memiliki kecepatan 14.4 Kbps standar ini juga adalah standar CDMA pertama yang digunakan secara komersial. Lebar frekuensi yang digunakan oleh standar IS-95A adalah 1,25 MHz. IS-95A kali pertama diterapkan pada tahun 1996.

IS-95B : Jika pada IS-95A banyak idisebut sebagai teknologi 2,5 G, dengan menggunakan standar ini, CDMA dapat digunakan juga sebagai transfer data dengan kecepatan 115 Kbps. Teknologi IS-95B pertama kali diterapkan di Korea. Lebar frekuensi yang digunakan lebih lebar dari standar sebelumnya yakni menggunakan lebar frekuensi 1,8 GHz sampai 2 GHz. CDMA adalah teknologi yang tenat

yang akan membawa kita lepas ketinggian selanjutnya yang dikenal dengan 3G (generasi ketiga). Oleh karena selain cdmaOne dalam CDMA 2000 ada dua standar yang digunakan . pertama CDMA 2000 1X dan kedua CDMA 2000 1XEV. CDMA2000 1X : CDMA ini memiliki kapasitas suara dua kali lipat dibandingkan dengan cdmaOne. Dan kecepatan transmisinya dapat mencapai 307 Kbps. Teknologi ini juga pertama kali diimplementasikan di Korea pada Oktober tahun 2000, termasuk di Indonesia. CDMA2000 1XEV : untuk teknologi ini ada dua standar, yaitu CDMA 1X EV-DO dan CDMA 1X EV-DV. Masing-masing memiliki kemampuan kecepatan yang berbeda. Kecepatan CDMA 1X EV-DV adalah 2,4 Mbps sedangkan kecepatan CDMA 1X EV-DO adalah 3,09 Mbps. Sangat jauh sekali dengan dua teknologi sebelumnya. Kecepatan yang dimiliki ini oleh kedua standar inilah yang menjadikan alasan mengapa teknologi CDMA sangat tepat untuk 3G. kecepatan ini sangat cocok digunakan tidak hanya untuk suara saja, melainkan juga untuk komunikasi data multimedia. Baik yang bersifat recorded ataupun yang bersifat life streaming, seperti menonton berita atau melakukan video conferencing.

2. Beberapa keunggulan CDMA sebagai berikut :

- a. Sebagai teknologi militer CDMA sangat tahan terhadap gangguan cuaca dan interferensi, karenanya noise CDMA sangat rendah

- sehingga menghasilkan kualitas suara yang sangat baik. Bahkan dalam hujan yang sangat lebatpun kualitas suaranya masih dalam batas yang masih dapat ditoleransi.
- b. CDMA tidak dapat digandakan (dikloning) karena setiap pelanggan diberikan kode yang berbeda (unik). Kode-kode ini sangat sulit dilacak karena bersifat acak.
 - c. Daya pancarnya yang sangat rendah (1/100 GSM) memungkinkan hand phone CDMA irit dalam mengonsumsi baterai, sehingga dapat beroperasi lebih lama untuk bicara maupun *stand by*.
 - d. Kapasitas pelanggan per BTS CDMA dapat mencapai 6000 (10 kali GSM). Hal ini disebabkan CDMA lebih irit dalam pemakaian frekuensi. Semua BTS CDMA beroperasi pada frekuensi yang sama, sehingga tidak memerlukan penghitungan yang rumit dalam menyusun konfigurasinya. Besarnya kapasitas per BTS membuat biaya investasi yang dikeluarkan sangat rendah. Selain itu CDMA-2000 (1X) beroperasi pada spectrum frekuensi 800 MHz. Hal ini akan membuat luas *coverage* BTS-nya jauh lebih besar dari GSM. Sehingga hanya memerlukan lebih sedikit BTS untuk mengcover luas yang sama jika dibandingkan dengan GSM.
 - e. CDMA-2000 (1X) dapat mengirim data dengan kecepatan hingga 144 Kbps, sementara GSM 9,6 Kbps. Sehingga dapat mendukung layanan SMS, MMS, main game dan *download* data melalui

3. Data Responden

Dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan *switching cost* sebagai variabel moderasi, kuesioner yang disebar oleh peneliti sebanyak 200 kuesioner pada 14 kecamatan di kota Yogyakarta yang menggunakan kartu seluler CDMA pada tanggal 28 Maret 2011, kemudian data terkumpul pada tanggal 2 Mei 2011. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tingkat pengembalian kuesioner.

Tabel 4.1

Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar	200
Jumlah kuesioner yang tidak diolah	13
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	187
Tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan ($187/200 * 100\% = \%$)	93,5%

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 200 kuesioner yang disebar, hanya 187 kuesioner yang dapat digunakan. Dari keseluruhan kuesioner yang disebar tersebut terdapat 13 kuesioner yang tidak diolah karena pengisiannya yang tidak lengkap. Dengan demikian jumlah kuesioner yang dapat diolah selanjutnya hanya sebanyak 187

4. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda beranggapan sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden tersebut, antara lain : jenis kelamin, pekerjaan, usia, kartu CDMA yang dipakai dan lama menggunakan kartu CDMA tersebut.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 200 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	91	48,7%
Perempuan	96	51,3%
Jumlah	187	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.2. dapat diketahui dari 187 responden yang berjenis kelamin laki-laki 91 orang (48,7%), sedangkan perempuan

96 orang (51,3%). Karena perempuan cenderung suka memakai kartu CDMA disebabkan tarif CDMA yang murah.

b. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 200 responden diperoleh data tentang pekerjaan responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat di lihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Prosentase
PNS	18	9,6%
Guru	18	9,6%
Polisi/TNI	1	0,5%
Pelajar/Mahasiswa	44	23,5%
Wiraswasta	50	26,7%
Pegawai Swasta	30	16,0%
Lain-lain	26	13,9%
Jumlah	187	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.3. dapat diketahui dari 187 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 18 orang (9,6%), Guru sebanyak 18 orang (9,6%), Polisi/TNI 1 orang (0,5%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 44 orang (23,5%), wiraswasta

sebanyak 50 orang (26,7), Pegawai swasta sebanyak 30 orang (16,0%), dan Lain-lain sebanyak 26 orang (13,9%). Disini yang dimaksud dengan lain-lain sebagian besar adalah ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kartu CDMA di kota Yogyakarta sebagian besar atau mayoritas memiliki pekerjaan wiraswasta. Karena harga handphone dan perdana CDMA yang ditawarkan relatif murah.

c. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 200 responden diperoleh data tentang jenis usia responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat di lihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Prosentase
20 – 30 tahun	74	39,6%
31 -40 tahun	36	19,3%
41 -50 tahun	60	32,1%
> 51 tahun	17	9,1%
Jumlah	187	100%

Berdasarkan Tabel 4.4. dapat diketahui dari 187 responden yang memiliki usia 20-30 tahun sebanyak 74 orang (39,6%), usia 31-40 tahun sebanyak 36 orang (19,3%), usia 41-50 tahun sebanyak 60 orang (32,1%), dan usia diatas 51 tahun sebanyak 17 orang (9,1%). besar adalah ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kartu CDMA di kota Yogyakarta sebagian besar atau mayoritas berusia 20-30 tahun. Karena usia tersebut cenderung lebih suka memakai kartu seluler CDMA untuk berbisnis dan berkomunikasi lewat telepon juga tidak terlalu mahal.

d. Karakteristik responden berdasarkan kartu CDMA yang dipakai

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 200 responden diperoleh data tentang kartu seluler CDMA yang dipakai oleh responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan kartu CDMA yang dipakai responden dapat di lihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Kartu CDMA yang dipakai

Kartu CDMA yang digunakan	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Prosentase
Flexi	109	58,3%
Esia	65	34,8%
Fren	8	4,3%
Star-One	5	2,7%
Jumlah	187	100%

Berdasarkan Tabel 4.5. dapat diketahui dari 187 responden yang memakai kartu seluler CDMA Flexi sebanyak 109 orang (58,3%), kartu seluler Esia sebanyak 65 orang (34,8%), kartu seluler Fren sebanyak 8 orang (4,3%), dan kartu seluler Star-One sebanyak 5 orang (2,7%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kartu CDMA di kota Yogyakarta sebagian besar atau mayoritas menggunakan kartu seluler Flexi. Karena di kota Yogyakarta jaringannya yang kuat dan layanan yang diberikan Flexi juga baik pada konsumen.

- e. Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan kartu CDMA.

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 200 responden diperoleh data tentang lama penggunaan kartu seluler CDMA yang dipakai oleh responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan kartu CDMA yang dipakai responden dapat di lihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan lama penggunaan CDMA

Lama Penggunaan	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Prosentase
1 tahun	90	48,1%
> 1 tahun	97	51,9%
Jumlah	187	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.6. dapat diketahui dari 187 responden berdasarkan lama menggunakan kartu seluler CDMA selama 1 tahun sebanyak 90 orang (48,1%) dan lebih dari 1 tahun menggunakan kartu seluler CDMA sebanyak 97 (51,9%). Hal ini menunjukkan bahwa lama penggunaan kartu seluler di kota Yogyakarta sebagian besar atau mayoritas selama lebih dari 1 tahun menggunakan kartu CDMA. Karena konsumen setia pada kartu CDMA yang dipakai dan tidak ingin berpindah-pindah kartu seluler dikarenakan biaya-biaya yang akan dikeluarkan bila berpindah-pindah provider.

B. Uji Kualitas Instrumen

Metode Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui

sejauh mana kuisioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu yang ada.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu instrumen dalam mengukur suatu konstruk tentang apa yang seharusnya diukur (Sekaran, 2006). Pengujian validitas ini didasarkan pada data hasil penelitian yang sesungguhnya. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid itu berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas diambil data sampel kecil sejumlah 30 responden dengan pengukuran validitas menggunakan alat bantu dengan program *SPSS for windows 17*.

Dalam uji validitas untuk sampel kecil peneliti menggunakan *Pearson Correlation product moment* dengan taraf signifikan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) Berdasarkan pada hasil analisis dengan menggunakan alat bantu program *SPSS for windows 17* dapat dilihat tabel yang menunjukkan bahwa item-item setiap konstruk pengukuran yang memiliki nilai < 0.05 dapat dinyatakan valid

a. Hasil Pengujian Kepuasan Konsumen (KK)

Tabel 4.7

Hasil pengujian Validitas variabel Kepuasan Konsumen

Hasil Variabel	No	Pearson Correlations	P value	Keterangan
Kepuasan konsumen	1	0.876	0.000	Valid
	2	0.914	0.000	Valid
	3	0.869	0.000	Valid
	4	0.822	0.000	Valid
	5	0.920	0.000	Valid

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil analisis pada uji validitas seperti pada Tabel 4.7 terlihat bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Konsumen memiliki p value $< 0,05$ karena p value $< 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid sehingga dapat dilanjutkan analisis berikutnya.

b. Hasil Pengujian Variabel *Switching Cost* (SW)

Tabel 4.8

Hasil Pengujian Validitas Variabel *Switching Cost*

Variabel	No	Pearson Correlations	P value	Keterangan
<i>Switching Cost</i>	1	0,722	0.000	Valid
	2	0.742	0.000	Valid
	3	0.874	0.000	Valid
	4	0.868	0.000	Valid
	5	0.785	0.000	Valid
	6	0.913	0.000	Valid
	7	0.891	0.000	Valid

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil analisis pada uji validitas seperti pada Tabel. terlihat bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *switching cost* memiliki p value $< 0,05$ karena p value $< 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid sehingga dapat dilanjutkan analisis berikutnya.

c. Hasil Pengujian Variabel Loyalitas Konsumen

Tabel 4.9

Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Konsumen

Variabel	No	Pearson Correlations	P value	Keterangan
Loyalitas konsumen	1	0,738	0.000	Valid
	2	0.814	0.000	Valid
	3	0.832	0.000	Valid
	4	0.900	0.000	Valid
	5	0.660	0.000	Valid

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil analisis pada uji validitas seperti pada tabel terlihat bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Loyalitas Konsumen memiliki p value $< 0,05$ karena p value $< 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid sehingga dapat dilanjutkan analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tahap pengujian berikutnya adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah uji yang dipakai untuk menunjukkan keterhandalan atau tidaknya suatu kuesioner. Tingkat keterhandalan dan kemampuan suatu kuesioner dalam mengambil data dapat ditunjukkan oleh nilai *Cronbach Alpha* yang dimiliki. Semakin tinggi nilai *Cronbach Alpha* yang dimiliki maka semakin dapat

dipercaya suatu kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian ini didasarkan pada data hasil penelitian yang sesungguhnya. Pengujian reliabilitas diambil data sampel kecil terlebih dahulu sejumlah 30 responden dengan pengukuran reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Berdasarkan hasil analisis pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu program SPSS *for windows 17*. Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel kepuasan konsumen ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yaitu sebesar 0,928. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen dinyatakan reliabel.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel *switching cost* ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yaitu sebesar 0,924. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *switching cost* dinyatakan reliabel.

Hasil analisis pengujian reliabilitas untuk variabel loyalitas konsumen yang dirasakan ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 yaitu sebesar 0,842. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas konsumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Analisis Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kepuasan konsumen	0,928	Reliabel
2	Switching cost	0,924	Reliabel
3	Loyalitas konsumen	0,842	Reliabel

Sumber : data primer diolah

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Analisis Regresi Moderasi

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna kartu seluler CDMA di kota Yogyakarta. Pengumpulan data Primer dilakukan dengan memberikan kuesioner yang disebar untuk pengguna kartu seluler CDMA di kota Yogyakarta sebanyak 200 orang. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan masalah yang telah dikemukakan serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *moderated regression analysis* (MRA). Model *moderated regression analysis* dipilih untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas konsumen dan pengaruh variabel *switching cost* sebagai moderasi hubungan antara variabel kepuasan dengan loyalitas konsumen.

Hasil analisis regresi moderasi dengan program SPSS *for windows 17*

dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11
 Hasil Analisis Regresi Moderasi

Variabel	Standardized Coefficients	Standart Error	T	Probabilitas
	Beta			
Kepuasan konsumen	.619	.138	4.202	.000
Switching cost	.012	.165	.075	.940
Interaksi antara kepuasan dan switching cost	.043	.039	.195	.846
R Square : .426				
F : 45.258				
N : 187				

Sumber : data primer diolah

Nilai beta yang diambil menggunakan *Standardized Coefficients* hal ini sesuai dengan pendapat Imam Ghozali (2006) menyatakan bahwa penelitian yang berpengaruh dengan perilaku konsumen menggunakan *Standardized Coefficients*.

a. Koefisien variabel kepuasan atau X_1 bernilai positif yaitu 0,619.

Tanda positif berarti variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh searah dengan variabel tidak bebas, artinya jika kepuasan pelanggan meningkat akan mendorong loyalitas konsumen pengguna kartu seluler CDMA di kota Yogyakarta. Sebaliknya jika kepuasan pelanggan menurun maka loyalitas konsumen juga akan

- b. Koefisien variabel *switching cost* atau X_2 bernilai positif yaitu 0,012. Tanda positif berarti variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh searah dengan variabel tidak bebas. *Switching cost* meningkat maka loyalitas juga akan ikut meningkat sebaliknya jika *switching cost* menurun maka loyalitas juga akan ikut menurun, artinya pelanggan yang mempertimbangkan *switching cost* akan lebih loyal terhadap produk atau jasa tersebut. Hal ini juga membuktikan bahwa dengan *switching cost*, konsumen yang merasakan berbagai pertimbangan jika beralih ke provider lain menjadi lebih setia lagi kepada provider yang dipakai.
- c. Interaksi antara koefisien variabel kepuasan konsumen dengan variabel *switching cost* bernilai positif yaitu 0,043. Tanda positif berarti variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh searah dengan variabel tidak bebas. Kepuasan dengan loyalitas setelah ditambahkan *switching cost* meningkat, artinya *switching cost* semakin memperkuat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas. Hal ini juga membuktikan bahwa dengan *switching cost*, konsumen yang merasa puas akan menjadi lebih setia lagi kepada providernya.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama

Dari hasil uji t didapat nilai signifikan $0.000 < 0.05$ berarti loyalitas konsumen yang diukur melalui kepuasan pelanggan secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna kartu seluler CDMA.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12

Hasil uji t kepuasan konsumen

Variabel	T	sig	Keterangan
Kepuasan konsumen	4,202	.000	Signifikan

Sumber : data primer diolah

b. Uji Hipotesis Kedua

Dari hasil uji t didapat nilai signifikan $0.846 < 0.05$ berarti loyalitas konsumen yang diukur melalui *switching cost* secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna kartu seluler CDMA.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13

Hasil Uji t *Switching Cost*

Variabel	t	Sig	Keterangan
Switching cost	0,195	.846	Tidak Signifikan

Sumber : data primer diolah

c. Koefisien Determinasi Adjusted R Square

Analisis ini bertujuan untuk mengukur prosentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien Adjusted R

Square sebesar 0.417. Hal ini berarti 42% variabel independen yaitu atribut kepuasan konsumen, variabel moderasi yaitu *switching cost* berpengaruh terhadap variabel dependent yaitu Loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya 0.583 atau 58% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk model.

Tabel 4.14

Hasil Koefisien Adjusted R Square

Variabel	Adjusted R Square
Kepuasan konsumen	.447
Switching cost	

Sumber : data primer diolah

D. Pembahasan

Hasil analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa hipotesis 1 yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna kartu seluler CDMA. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis diterima dengan nilai signifikan 0,000. Artinya, semakin puas pelanggan akan membuat mereka semakin loyal pada providernya. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adhitya Putranto Ardhani (2007), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ini karena dipengaruhi oleh berbagai hal, antara lain yang pertama yaitu kesesuaian antara harapan

sebelum membeli dengan sesudah menggunakan kartu seluler CDMA. Kedua, layanan (jangkauan area, harga, fasilitas, fitur, dll) yang memuaskan yang diberikan oleh operator kartu CDMA kepada konsumen. Ketiga, berhasilnya perusahaan yang memproduksi kartu seluler CDMA tersebut membangun citra, sehingga konsumen yang memakai produk dari perusahaan tersebut dengan sendirinya merasa puas.

Dari hasil analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa hipotesis 2 yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan *switching cost* sebagai variabel moderasi. Hasil analisis membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna kartu seluler CDMA dengan *switching cost* sebagai pemoderasi dengan nilai signifikan 0,846. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adhitya P (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan *switching cost* sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti bahwa dengan adanya *switching cost* maupun tidak ada *switching cost*, kepuasan konsumen sudah sangat kuat dalam mempengaruhi loyalitas. Hal ini disebabkan oleh murahnya kartu perdana CDMA. Banyaknya jenis kartu CDMA mengakibatkan persaingan harga antar operator kartu CDMA semakin ketat dengan harga yang semakin murah. Kondisi inilah yang membuat konsumen kurang begitu mempertimbangkan *switching cost* bila akan beralih ke kartu yang lain.