

DAFTAR PUSTAKA

- Burnham, Thomas A., Frels, Judy K., Mahajan, Vijay. (2003). "Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences". Journal of Academy of Marketing Science. Volume 31, No.2, pages 109-126
- Caruana, Albert (2004). "The Impact of Switching Costs on Customer Loyalty: A Study Among Corporate Customers of Mobile Telephony". Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing.
- Chen, Pei-Yu. And Hitt, Lorin M. (2001). "Measuring Switching Costs and Their Determinants in Internet-Enabled Businesses: A Study of the Online Brokerage Industry. Working Paper. Wharton School, University of Pennsylvania.
- Forman, Chris and Pei-yu Chen. (2004). "Switching Costs and Network Effects In the Market for Routers and Switches". Carnegie Mellon University.
- Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. (1998). "Multivariate Data Analysis". USA. Prentice-Hall, Inc.
- Hess, Mike., Ricart, Joan Enric. (2002). "Managing Customer Switching Costs: A Framework for Competing in The Networked Environment". Research Paper. University of Navara.
- Klemperer, Paul. 1995. "Competition When Consumers Have Switching Costs: An Overview With Applications to Industrial Organization, Macroeconomics, and International Trade." Review of Economic Studies 62 : 515-539.
- Husein Umar (2003), Metode Penelitian Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Little Ed & Ebi Marandi.(2003). Relationship Marketing Management Thomson Learning, London.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen., Keh, Hean Tat. (2002). "Service Marketing in Asia : Managing People, Technology, and Strategy". Prentice Hall. Singapore.
- Malhotra, N.K. (2004). "Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan". Edisi Bahasa Indonesia, PT Indexs Kelompok Gramedia..
- Mittla, Vikas and Kamura, Wagner A. (2001). "Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior : Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. Journal of Marketing Research. Vol. 38, p 131-142.

Singgih, Santoso & Fandy Tjiptono. (2001). Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. PT Elex Media Komputindo

Smith, Rachel. & Bush, Alan J. (2002). "Using the Incomplete Information Framework to Develop Service Provider Communication Guidelines". The Journal of Service Marketing.

Szymanski, David M. & David H. Henard. (2001). " Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of Empirical Evidence". Journal of the Academy of Marketing Science.

Venkataraman, Sankaran. & Samuel Bodily. (2004). Not Walls , Windows: Capturing Value in The Digital Age". The Journal of Business Strategy. Vol. 25 No. 3 p 15-25.

Zauberman, Gal. (2003) " The Intertemporal Dynamics of Consumer Lock-In". Journal of Consumer Research, Vol. 30.

Laporan Battle Plan Kendari 2007

Laporan Tahunan Kandatel Kendari 2007.

www.antara.com

Marketing, No.12/IV/Desember 2004

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian

Kode Responden : _____

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAGEMENT (MM)
FAKULTAS EKONOMI – UNIVERSITAS HASANUDDIN
2008**

Kepada Yth :

Para Mahasiswa Pengguna Kartu Prabayar GSM

Di

K E N D A R I.

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Salam Sejahtera untuk kita sekalian.

Salam hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir di Program Magister Management Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar, bersama ini kami bermaksud melakukan penelitian tesis dengan judul "***Consumer Switching Costs Produk Prabayar GSM ke CDMA TelkomFlexi***". Sehubungan dengan hal tersebut, kami membutuhkan data-data berupa pendapat saudara tentang beberapa pernyataan yang akan kami sampaikan dalam bentuk kuisisioner.

Dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, **tidak ada jawaban yang dianggap SALAH atau BENAR**, dimohon dengan hormat kepada Sdr/i untuk menjawab seluruh pernyataan sesuai pengalaman (yang dirasakan) dengan apa adanya dan tanpa ada Jawaban yang Kosong.

Atas kerjasama dan bantuan Sdr/i kami mengucapkan banyak terima kasih.

Kendari, Januari 2008

Peneliti,

Kokok Maynarko

No. Pokok : P2100205545

KETERANGAN :

Consumer Switching Costs adalah terkait **dengan hal-hal yang harus dikorbankan oleh konsumen pengguna operator GSM apabila berpindah kepada operator CDMA Telkom Flexi.** Dalam hal ini anda diminta untuk mempertimbangkan hal-hal yang harus anda korbankan bila berpindah dari operator prabayar (kartu isi ulang) GSM ke prabayar (kartu isi ulang) CDMA Telkom Flexi.

Sedangkan GSM (*Global System for Mobile Communications*) adalah produk layanan telepon seluler yang disediakan oleh **Telkomsel (Simpati & AS), XL (Bebas, Jempol) dan Indosat (Mentari).**

Yang dimaksud dengan produk CDMA (*Code Division Multiple Access*) adalah produk layanan telepon tetap dan bergerak (*mobile phone fixed line*) oleh operator CDMA di Kendari saat ini yaitu PT Telkom Kandatel Kendari dengan nama produknya **TelkomFlexi.**

Syarat Responden :

Pelanggan (Mahasiswa/i) salah satu kartu GSM pra-bayar/kartu isi ulang (Kartu Simpati, AS, Mentari, Jempol, Bebas) yg belum memakai Flexi.

PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu nilai dari 1 sampai 5 (dengan X atau **○**) sebagai jawaban atas tiap pernyataan di bawah ini.

Keterangan Jawaban :

Hanya untuk pernyataan No 5 s.d 10

| | |
|-------------------------|--------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 1 = Tidak Pernah. |
| 2 = Tidak Setuju | 2 = Jarang. |
| 3 = Ragu-ragu / Netral | 3 = Netral. |
| 4 = Setuju | 4 = Kadang-kadang. |
| 5 = Sangat Setuju | 5 = Selalu. |

Sebelum menjawab, mohon dibaca terlebih dahulu keterangan pada halaman 1.

PRODUCT COMPLEXITY

1. Fitur dari layanan seluler sulit untuk dipahami.
Sangat Tidak Setuju **1** **2** **3** **4** **5** **Sangat Setuju**
2. Fitur layanan Seluler rumit.
Sangat Tidak Setuju **1** **2** **3** **4** **5** **Sangat Setuju**
3. Tidak mudah untuk mencoba fitur layanan baru dari telepon seluler
Sangat Tidak Setuju **1** **2** **3** **4** **5** **Sangat Setuju**
4. Saya mencari informasi terlebih dahulu untuk mempergunakan fitur layanan seluler.
Sangat Tidak Setuju **1** **2** **3** **4** **5** **Sangat Setuju**

BREADTH of USE

5. Saya menggunakan fitur layanan seluler untuk pesan singkat/SMS.
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*
6. Saya memanfaatkan fitur seluler untuk panggilan/calls.
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*
7. Saya memanfaatkan fitur seluler untuk mengirim pesan teks dan gambar (Multimedia Messaging Service/MMS).
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*
8. Saya memanfaatkan fitur seluler untuk *download* nada dering /NSP.
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*
9. Saya memanfaatkan fitur seluler untuk transfer data (GPRS/email).
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*
10. Baru-baru ini saya memanfaatkan fitur baru seluler yang ditawarkan oleh operator seluler.
Tidak Pernah *1* *2* *3* *4* *5* *Selalu*

ECONOMIC RISK COSTS

11. Saya khawatir, layanan yang diberikan produk CDMA TelkomFlexi kemungkinan tidak bekerja/berjalan seperti yang saya harapkan.
Sangat Tidak Setuju **1** **2** **3** **4** **5** **Sangat Setuju**

12. Jika saya beralih ke produk CDMA TelkomFlexi, untuk sementara waktu saya akan memperoleh layanan yang tidak baik
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
13. Jika saya beralih ke produk CDMA TelkomFlexi, nantinya akan memunculkan dengan biaya tambahan
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
14. Jika saya beralih ke produk CDMA TelkomFlexi, akan menyebabkan pengeluaran yang lebih besar
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
15. Jika saya beralih ke operator CDMA TelkomFlexi, saya akan mengalami ketidaknyamanan (gangguan)
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
16. Jika saya beralih ke operator CDMA TelkomFlexi, tidak memberi nilai tambah/manfaat bagi saya.
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

EVALUATION COSTS

17. Banyak waktu/tenaga yang dibutuhkan untuk mencari informasi tentang layanan dari produk CDMA TelkomFlexi.
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
18. Membandingkan keuntungan (*benefit*) layanan GSM dengan CDMA TelkomFlexi terlalu menghabiskan waktu/tenaga, walaupun saya akan memiliki informasi tersebut.
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
19. Sulit untuk membandingkan layanan GSM dengan CDMA TelkomFlexi.
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

LEARNING COSTS

20. Mempelajari penggunaan layanan CDMA TelkomFlexi sebaik seperti saya menggunakan layanan GSM akan memakan waktu/tenaga
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
21. Banyak pemahaman yang dibutuhkan untuk mengenal layanan CDMA TelkomFlexi.
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**
22. Bahkan setelah pindah ke CDMA TelkomFlexi, masih membutuhkan waktu/usaha untuk dapat menggunakan layanan CDMA dengan nyaman

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

23. Sulit untuk dapat terbiasa menggunakan layanan CDMA TelkomFlexi.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

MONETARY LOSS COSTS

24. Biaya mengganti ponsel GSM ke CDMA Telkom Flexi mahal.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

25. Biaya membeli kartu perdana pra-bayar CDMA TelkomFlexi mahal

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

26. Biaya untuk memperkenalkan nomor baru mahal

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

BENEFIT LOSS COSTS

27. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya akan kesulitan mencari/mengisi voucher isi ulang TelkomFlexi.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

28. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kehilangan kebebasan memilih variasi ponsel.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

29. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kehilangan kebebasan penggunaan ponsel di luar kota.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

30. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kehilangan kualitas suara yang diberikan GSM.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

31. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kehilangan kekuatan sinyal yang diberikan GSM.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

32. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kehilangan content yang diberikan GSM.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

CHANGE OF TELEPHONE NUMBERS

33. Saya harus mempertahankan nomor GSM yang saya pakai sekarang

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

34. Bila saya pindah ke CDMA TelkomFlexi, saya kesulitan memperkenalkan nomor baru
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

35. Berganti nomor telephone berkaitan dengan resiko kehilangan relasi
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

36. Berganti nomor telephone berkaitan dengan kehilangan kesempatan bisnis
Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 **Sangat Setuju**

INTENTION TO SWITCH TO CDMA

*Anda akan berpindah ke operator CDMA dalam satu tahun kedepan.

Sgt Tdk Mungkin 1 2 3 4 5 Sangat Mungkin

** Anda bertahan pada operator GSM selama satu tahun ke depan.

Sgt Tdk Mungkin 1 2 3 4 5 Sangat Mungkin

KETERANGAN

* 1 = Sangat tidak mungkin

2 = Agak mungkin

3 = Ragu-ragu/Netral

4 = Mungkin

5 = Sangat mungkin

PROFIL RESPONDEN

Kode Responden :(isikan sesuai kode resp. pada hal sampul).
Nama Responden :
Alamat (kota) dan (*e-mail*) :
Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
Usia :

Status Kemahasiswaan :

- Mahasiswa D3 Mahasiswa Extension
 Mahasiswa S-1 Mahasiswa S-2
Fakultas : _____

Pengeluaran Pulsa Per Bulan

- < Rp 50.000,- >Rp 100.000 s/d Rp 200.000
 Rp 50.000,- s/d Rp 100.000,- ? Rp 200.000,-

Lamanya memakai layanan operator GSM :

- < 3 tahun ? 6 tahun
 3-6 tahun

Jumlah ponsel GSM yang dimiliki saat ini :

- Satu ? Satu

Jumlah kartu pra-bayar GSM yang dimiliki saat ini :

- Satu ? Satu

Saya ingin memanfaatkan promosi diskon operator CDMA

- Ya Tidak

Dalam satu tahun kedepan, saya akan menggunakan layanan CDMA sebagai ponsel ke-2 untuk mendampingi ponsel GSM

- Ya
 Tidak

Bila tidak, mohon tulis alasan anda :

1. _____
2. _____
3. _____

Terima Kasih atas kerjasama yang diberikan

Seluruh data dijamin kerahasiaannya

Data hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata

Wassalam

