

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Medan, April 2013

Penulis

YENNY ARNITA Br. GINTING
08 860 0018

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati peneliti tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orangtua yang sangat peneliti sayangi, Alm. Ayahanda Sulardy Ginting dan Ibuanda Asdiana Br. Surbakti yang telah memberikan doa yang tak pernah ada habisnya, kasih sayang, nasihat, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materil yang telah diberikan selama ini sehingga mampu menghantarkan peneliti menyelesaikan studinya.
2. Abang Jimmy Ardi, Abang Gerry dan Adik tersayang Muhamad Daniel yang selalu membantu lewat doa-doa yang selalu membuat peneliti tak ada habisnya untuk terus bersemangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. DR. Abdul Munir, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Ibu Mustika Taringan, S.Psi. M.Psi, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Rahuni Lubis, S.Psi. M.Psi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan banyak meluangkan waktu serta tenaganya untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.

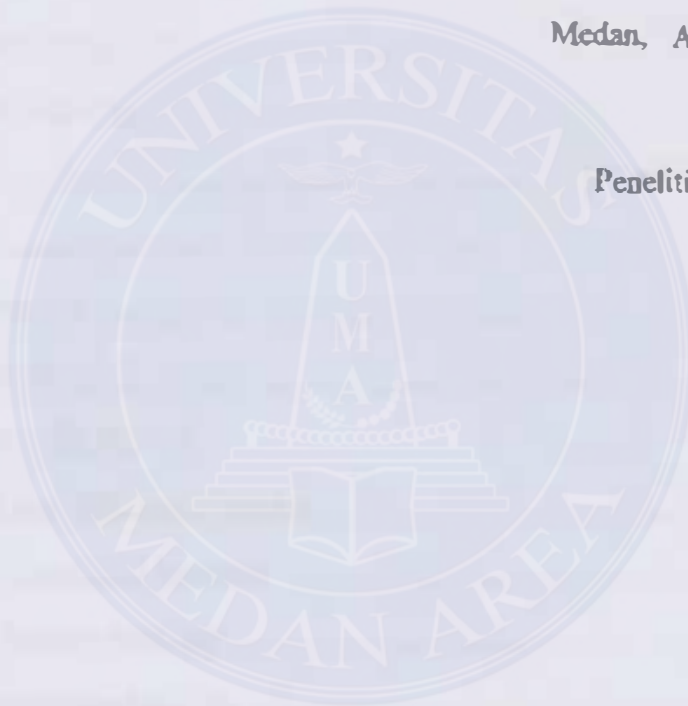
6. Ibu Nini Sriwahyuni, S.Psi. M.Pd. selaku ketua sidang. Terima kasih atas kesediaan ibu yang telah meluangkan waktu untuk menjadi Ketua Sidang pada sidang meja hijau saya.
7. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi. M.Psi, selaku Dosen Tamu. Terima kasih atas kesediaan Bapak yang telah meluangkan waktu untuk menjadi Dosen Tamu pada sidang meja hijau saya.
8. Ibu Laily Alfita, S.Psi, M.M, selaku Dosen Sekretaris. Terima kasih atas kesediaan Ibu yang telah meluangkan waktu untuk menjadi dosen sekretaris pada sidang meja hijau saya.
9. Para Dosen Fakultas Psikologi yang tulus memberikan bekal ilmu pengetahuannya kepada peneliti selama menjadi Mahasiswa di Universitas Medan Area.
10. Seluruh Staf Tata Usaha, Pengelola perpustakaan dan pegawai Fakultas Psikologi yang telah memberikan banyak kemudahan kepada peneliti sehingga membantu kelancaran studi dan penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh staff sekolah SMA Panca Budi yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
12. Teman-teman sekaligus keluarga penulis, yang akan selalu dirindu khususnya: Evi Juniar, Tiodor Sinaga, Ayu Chairunisa, Meily Nita, Giatri Hasian, Maida Syaftri, Ita Lina, Intan Rukmana, Septianita Purnama dan seluruh angkatan 2008 yang telah memberikan doa, dukungan, saran serta kritiknya selama ini.
13. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak mendukung dan memberi semangat terselesainya skripsi peneliti.

Akhirnya peneliti doakan kiranya Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas budi baik dan ketulusan yang telah diberikan. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan berguna bagi pengembangan ilmu Psikologi.

Wasafam

Medan, April 2013

Peneliti





DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Siswa	8
B. Telekomunikasi Seluler.....	9
1. Pengertian Telekomunikasi Seluler.....	9
2. Perkembangan Telekomunikasi Seluler.....	10
3. Jenis-jenis Telekomunikasi Seluler	11

C.	Loyalitas Merek.....	12
1.	Definisi Loyalitas Merek.....	13
2.	Ciri-eiri Loyalitas Merek Pada Konsumen.....	14
3.	Dimensi Loyalitas Merek	15
4.	Tingkatan Loyalitas Merek	17
5.	Aspek-aspek Loyalitas Merek	20
6.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek	23
D.	Kerangka Konseptual	26
BAB	III. METODE PENELITIAN	
A.	Tipe Penelitian	27
B.	Identifikasi Variabel Penelitian	27
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
D.	Subjek Penelitian	28
E.	Teknik Pengambilan Data	31
F.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	32
G.	Metode Analisis Data	35
BAB	IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	37
B.	Pelaksanaan Penelitian	40
C.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	43
D.	Pembahasan	48
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	55
B.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel:	halaman
1. Populasi Penelitian Pada Siswa Panca Budi	27
2. Sampel Penelitian Pada Siswa Panca Budi	30
3. Distribusi Butir Skala Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Pengguna IM3 pada Siswa SMA Panca Budi Sebelum Try Out.....	39
4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Pengguna IM3 pada Siswa SMA Panca Budi Setelah Try Out	42
5. Hasil Uji Reliabilitas Skala Data Uji Coba	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A. Alat Ukur Penelitian
 - 1. Skala Loyalitas Merek
- B. Data Penelitian
 - 1. Data Penelitian Loyalitas Merek
- C. Uji Validitas dan Reliabilitas Data
 - 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
- D. Analisis Data Penelitian
 - 1. Deskriptif Mode
 - 2. Chi-Square
 - 3. Frekuensi dan Persentase
- E. Surat Keterangan Bukti Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	halaman
1. Frekuensi dan Persentase Faktor Nilai (Harga dan Kualitas)	43
2. Frekuensi dan Persentase Faktor Citra (Baik dari Kepribadian yang Dimilikinya dan Reputasi dari Merek Tersebut).....	44
3. Frekuensi dan Persentase Faktor Kenyamanan dan Kemudahan untuk Mendapatkan Merek	45
4. Frekuensi dan Persentase Faktor Kepuasan yang Dirasakan Konsumen	46
5. Frekuensi dan Persentase Faktor Pelayanan	46
6. Frekuensi dan Persentase Faktor Garansi dan Jaminan yang Diberikan oleh Merek	47