

ABSTRAKSI

RULI AFRITA SARI, Analisis Hubungan Segmentasi Pelanggan Dengan Keputusan Pemilihan Kartu GSM (Studi Kasus Di Rangkasbitung – Banten). (dibimbing oleh Rina Anindita).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara segmentasi pelanggan dengan pemilihan kartu GSM. Indikator segmentasi pelanggan antara lain : faktor demografi, psikografi, dan perilaku konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner ke 100 orang yang berada di kota Rangkasbitung dengan 15 pertanyaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Chi Kuadrat.

Hasil analisis hubungan segmentasi pelanggan dengan keputusan pemilihan kartu GSM menunjukkan tidak ada hubungan faktor perilaku konsumen dengan pemilihan kartu GSM dan menunjukkan adanya hubungan usia dan merk ponsel yang dimiliki dengan keputusan pemilihan kartu GSM.

Faktor demografi terdiri dari enam indikator antara lain : jenis kelamin, usia, pekerjaan, status, pendidikan, dan pendapatan. Yang memiliki hubungan adalah indikator usia dengan nilai hubungan 0,429 yang berarti memiliki hubungan cukup kuat.

Faktor psikografi terdiri dari empat indikator antara lain: merk ponsel, banyak GSM lain, sistem pengisian pulsa, dan fitur. Yang memiliki hubungan adalah indikator merk ponsel dengan nilai hubungan 0,000 yang berarti memiliki hubungan yang kuat.

Faktor perilaku konsumen terdiri dari lima indikator antara lain : alasan, pendapat responden, saran, lama menggunakan GSM, dan biaya. Semua indikator perilaku konsumen tidak memiliki hubungan terhadap keputusan pemilihan kartu GSM di kota Rangkasbitung.