

KESAN KEPUASAN PELANGGAN DAN HALANGAN UNTUK BERALIH TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN PERKHIDMATAN TELEKOMUNIKASI SELULAR PRABAYAR

LIONG CHOONG YEUN, NUR RIZA MOHD. SURADI & ZULKHIBRI ISMAIL

ABSTRAK

Perkhidmatan telekomunikasi selular pada masa kini semakin berkembang dengan penyedia perkhidmatan berlumba-lumba menawarkan perkhidmatan yang terbaik dan terkini. Dalam hal ini, untuk terus berkembang dan bertahan dalam pasaran global, penyedia perkhidmatan mesti memberi tumpuan kepada kesetiaan pelanggan. Kajian lepas menunjukkan bahawa kesetiaan pelanggan disumbangkan oleh kepuasan pelanggan dan halangan untuk beralih. Namun begitu, kajian tersebut lebih bertumpu kepada perkhidmatan telekomunikasi selular pascabayar. Dalam makalah ini kami menumpu kepada permasalahan perkhidmatan telekomunikasi selular prabayar kerana sebilangan besar pengguna di Malaysia melanggan perkhidmatan telekomunikasi selular prabayar berbanding pascabayar. Satu tinjauan telah dilakukan dan borang soal selidik diedarkan di sekitar Lembah Klang. Analisis dilakukan secara dua peringkat, iaitu penerokaan dan pengesahan. Seterusnya model kesetiaan pelanggan ditentusahkan dengan menggunakan Pemodelan Persamaan Berstruktur (SEM daripada *Structural Equation Modelling*). Didapati bahawa kesetiaan pelanggan dalam perkhidmatan telekomunikasi selular prabayar di Lembah Klang disumbangkan oleh kepuasan pelanggan sahaja. Hasil yang diperoleh ini telah memberikan gambaran secara tidak langsung tentang corak kesetiaan pelanggan di Lembah Klang dan seterusnya boleh dijadikan panduan dalam melaksanakan aktiviti untuk mengekalkan pasaran dan juga pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan; halangan untuk beralih; kesetiaan pelanggan; perkhidmatan telekomunikasi selular; pemodelan persamaan berstruktur

ABSTRACT

Nowadays mobile telecommunication services are expanding rapidly with the service providers competing to provide the best and the latest in products and services. In order to expand and stabilize in this competitive market, service providers should give attention to customer loyalty. Previous researches have shown that customer loyalty is contributed by customer satisfaction and switching barrier. However, those articles mainly focused on the postpaid telecommunication services. Therefore, this article is aimed at the prepaid telecommunication services because a large portion of the telecommunication users in Malaysia choose prepaid rather than postpaid services. A survey has been conducted in the Klang Valley area. Analyses have been performed in two stages, namely the exploratory and the confirmatory analyses. Further, the customer loyalty model has been created and confirmed using Structural Equation Modelling (SEM). The result indicates that customer loyalty of prepaid mobile telecommunication services in the Klang Valley has been contributed to, only by customer satisfaction. The result has provided the general indicator of the pattern of customer loyalty in the Klang Valley that can be used as a guideline in implementing activities for maintaining one's market as well as customers.

Keywords: customer satisfaction; switching barrier; customer loyalty; telecommunication services; structural equation modelling