

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA PRODUK DAN
KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK KARTU PERDANA SELULER**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

Affilla Fetty Anggraheni

B 100 140 436

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA PRODUK DAN
KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK KARTU PERDANA SELULER**

Yang ditulis oleh:

AFFILLA FETTY ANGGRAHENI

B 100 140 436

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2018

Pembimbing,

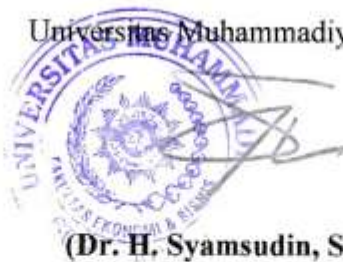


(Ihwan Susila S.E, M.Si, P.hD)

Mengetahuui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AFFILLA FETTY ANGGRAHENI**
NIM : **B 100 140 436**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
HARGA PRODUK DAN KETIDAKPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK KARTU PERDANA
SELULER.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2018
Yang membuat pernyataan,



(Affilla Fetty Anggraheni)

MOTTO

“Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya. Bukan hanya menjadi impian.”

“Jangan takut untuk melangkah, karena jarak 1000 mil dimulai dengan langkah pertama”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini dengan rasa cinta dan kasih untuk :

- ❖ Ibu Sumini dan bapak Sugimo tercinta yang selalu memberikan bantuan baik moral maupun materiil, terimakasih atas segala do'a dan kasih sayang yang selalu menemani setiap langkah penulis.
- ❖ Kakakku Agustin Giyarni dan Eko Heriyanto tersayang, terimakasih untuk senyum kalian yang memberikan semangat selalu kepada penulis.
- ❖ Muhammad Pringgo Prayetno, yang selalu mendampingi dan memberi semangat kepada penulis selama menempuh studi S1.
- ❖ Ibu Marice dan keluarga serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan nasehat kepada penulis.
- ❖ Sahabatku Anisa Septyana Putri, Narita Eka Rahayu, Ariyanto Murphy dan Andika Agung Pamungkas sahabat dari SMP, terimakasih kawan kau selalu

menyemangatiku, susah senang selalu ada buat aku dan selalu mendengarkan curhatku juga.

- ❖ Sahabatku Anisa Kasmawardani dan Kiki Rahayu Prasasti sahabat dari SMA yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
- ❖ Teman-teman angkatan 2014, Meisy, Amalia, Asmi, Rahita, Intan, Bayu, Biyan, Arif, Yoga dan masih banyak lagi yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu, terimakasih kalian telah membantu dan memberikan informasi untuk kelancaran skripsi saya.
- ❖ Almamaterku FEB Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap angkatan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan, harga produk dan ketidakpuasan konsumen terhadap keputusan perpindahan merek kartu perdana seluler. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah berpindah merek kartu perdana seluler di Surakarta. Sampel diambil sebanyak 130 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel berdasarkan kriteria tertentu pada responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji ketepatan model (Uji F), Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji Regresi Linier Berganda dan uji ketepatan parameter penduga (Uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga produk dan ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek kartu perdana seluler.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Perpindahan Merek.

ABSTRACT

This study aims to know about the influence of service quality, product prices and consumer dissatisfaction with the decision of mobile card brand switching. Population in research this is a society that has moved the brand of cellular prime card in Surakarta. The sample was taken as many as 130 respondents using Non Probability Sampling technique with Purposive Sampling which is a sampling technique based on certain criteria on the respondent. Data collection method used is questionnaire. Data analysis technique in this research is Validity Test, Reliability Test, test of model accuracy (F test), Test Coefficient of Determination (R²) Multiple Linear Regression Test and parameter of estimation test (t Test). The results showed that service quality, product price and consumer's dissatisfaction had a positive effect on the decision of mobile card brand switching.

Keywords: Service Quality, Product Price, Consumer Dissatisfaction, Brand Switching.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah yang menciptakan semesta alam, berkat rahmat dan hidayah serta taufik-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA PRODUK DAN KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK KARTU PERDANA SELULER”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi penulis banyak menemui kesulitan-kesulitan, tetapi berkat kesungguhan dan ketekunan penulis, serta bimbingan dari bapak dosen terutama dosen pembimbing, penulis dapat menyelesaikan walaupun masih ada kekurangan.

Maka dengan selesainya penyusunan skripsi ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa banyak terima kasih kepada:

1. DR. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Ihwan Susila, SE, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing Utama dalam penyusunan Skripsi, yang memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya Skripsi ini.

5. Ibu Rini Kuswati, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Surakarta, Januari 2018

Penulis

Affilla Fetty Anggraheni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Teori	7
2.1.1. Pengertian Merek	7
2.1.2. Perpindahan Merek.....	8
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Harga Produk.....	14
2.1.5. Ketidakpuasan Konsumen	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Model Penelitian.....	22

	2.4. Hipotesis Dan Hubungan Antar Variabel.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	26
	3.1. Jenis Penelitian	26
	3.2. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel ...	26
	3.3. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	27
	3.4. Jenis Dan Sumber Data	29
	3.5. Metode Analisis Data	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
	4.1. Sejarah Singkat	36
	4.2. Karakteristik Responden	37
	4.3. Analisis Data	39
	4.3.1. Tanggapan Responden	39
	4.3.2. Uji Kuesioner	40
	4.3.3. Uji F.....	42
	4.3.4. Uji Koefisien Determinasi	42
	4.3.5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	43
	4.3.6. Pengujian Hipotesis	44
	4.4. Pembahasan	45
BAB V	PENUTUP	49
	5.1. Kesimpulan.....	49
	5.2. Keterbatasan Penelitian	49
	5.3. Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4.	Hasil Deskriptive Data	39
Tabel 4.5.	Hasil Uji KMO	40
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8.	Hasil Uji F	42
Tabel 4.9.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.10.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.11.	Hasil Uji t	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	23
---	-----------