

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KETIDAKPUASAN, DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU BERPINDAH MEREK
PADA SMARTPHONE SAMSUNG**

***EFFECT OF PRICE PERCEPTION, DISSATISFACTION, AND VARIETY
SEEKING TOWARD BRAND SWITCHING BEHAVIOR ON SAMSUNG
SMARTPHONE***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

RAHMAD WARDANI

20130410485

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahmad Wardani

Nomor Masiswa : 20130410485

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KETIDAKPUASAN, DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Perilaku Berpindah Merek pada *Smartphone* Samsung” (Studi Pada Mantan Pengguna *Smartphone* Android Samsung pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2017

Materai, 6.000,-

Rahmad Wardani

Motto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

Harapan adalah Rahmat Allah bagi manusia , kalau bukan karena harapan , tidaklah seorang ibu sudi melahirkan anak, tidaklah seorang petani akan sudi menaburkan bibit. (nabi Muhammad SAW).

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”
(Andrew Jackson)

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik." (Evelyn Underhill)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta yang telah mendidik dan selalu memberikan kasih sayang penuh. Terimakasih atas dukungan, semangat dan do'a yang selalu ayah dan ibu berikan.

Terimakasih telah memberikan kepercayaan penuh untuk menjadi manusia yang lebih mandiri, menjadi lebih baik, dan menjadi kebanggaan keluarga. Ucapan terima kasih takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan Ayah dan Ibu. Dalam setiap langkah aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang Ayah dan Ibu harapkan, meski belum semua impian aku raih insyaAllah dengan dukungan dan do'amu semua impian akan terjawab. Untuk ribuan tujuan yang harus diraih, untuk jutaan impian yang harus dikejar. Aku selalu ingin berusaha untuk membuat ayah dan ibu merasa bahagia. Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan padamu Ayah dan Ibu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telat memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “pengaruh persepsi harga, ketidakpuasan, dan kebutuhan mencari variasi terhadap perilaku berpindah merek pada *smartphone* samsung”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat meberikan masukan positif bagi perusahaan terkait dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah meberikan buku petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr Susanto MS selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan rela meluangkan waktu memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya karya tulis ini.

3. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
4. Zein dan Jaka teman satu perjuangan yang sering melakukan diskusi bersama dalam penulisan skripsi dan khususnya telah sangat membantu mengajari dalam program-program SPSS.
5. Para sahabat-sahabat khususnya Bambang, Agam, Jepri, Ilham, Yusuf, Ivan, dan Arias yang telah meberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Mas Oji yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan motivasi sebagai pelecut semangat agar segera menyelesaikan karya tulis ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penyusun mengucapkan banyak terimakasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Amin.

Yogyakarta,.....

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Persepsi Harga	12
2. Ketidakpuasan	15

3. Kebutuhan Mencari Variasi	17
4. Perilaku Berpindah Merek	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	22
D. Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	27
B. Jenis Data	27
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
F. Uji Kualitas Instrumen	35
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	41
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	43
C. Hasil Penelitian & Uji Hipotesis	50
D. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

1.1. Data Tingkat Penjualan Pasar <i>Smartphone</i> 2014-2015-2016	4
3.1. Skala Likert	30
4.1. Uji Validitas	44
4.2. Uji Reliabilitas.....	46
4.3. Uji Multikolinieritas	47
4.4. Uji Heteroskedastisitas	48
4.5. Uji Normalitas	50
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan	52
4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Smartphone</i>	53
4.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	54
4.11. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	56
4.12. Statistik Deskriptif	57
4.13. Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.14. Uji F	59
4.15. Uji Regresi Linier Berganda	60
4.16. Uji Hipotesis (Uji t)	62

DAFTAR GAMBAR

2.1. Faktor Penyebab Perilaku Berpindah Merek pada Perusahaan Jasa	14
2.2. Faktor-Faktor Penyebab Eksplorasi/Perilaku Berpindah Merek.....	16
2.3. Perilaku Berpindah Merek yang disebabkan oleh Pencarian Variasi	18
2.4. Model Penelitian	26