

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, IKLAN PESAING,  
PERILAKU MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN  
MEREK PADA KARTU PROVIDER 3**

**(Studi pada Mahasiswa/i di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF CONSUMER DISSATISFACTION,  
ADVERTISING COMPETITION, SEEKING BEHAVIOR VARIATION OF CONDUCT  
ON TRANSFER OF CARD PROVIDER BRAND 3***

***(Study on Students at Muhammadiyah University of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**Anggoro Novianto**

**20120410256**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anggoro Novianto

Nomor Mahasiswa : 20120410256

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, IKLAN PESAING, PERILAKU Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Kartu Provider 3 (Tri) (Studi pada Mahasiswa/i di 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, 20 Agustus 2016

**Materai 6000,-**

Anggoro Novianto

**MOTTO**

**“You never know what’s coming for you...”**

**-Eric Roth-**

## PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana. Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

**Mujiyono**, Terimakasih Ayah telah menjadi guru pertama yang mengajarkanku akan kehidupan serta selalu menuntunku untuk bermental baja.

**Suyanti**, Kelembutan, Kesabaran, Kesederhanaan serta dirimu yang Qana'ah membuatku selalu bangga telah terlahir dari rahimmu. Engkau akan selalu menjadi wanita terhebat untukku. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

**Dedi Irawan**, adikku yang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan sayang serta saling melindungi. Juga untuk simbah kakung dan putri tetap sehat dan bahagia selalu.

Serta kalian...

1. Keluarga besar kelas Manajemen G (G-Force) 2012 *glad, proud and lucky meet and know all of you guys*.
2. Teman-teman yang selalu mendukung penelitian skripsi: Alfian, Zhefrin, Lyna, Gita, Shella, Bitu, Saprol, Fitri, Icha, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan semuanya.
3. Makasih juga buat semua yang terlibat dan mendukung saya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan semuanya. Maturnuwun

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Ketidakpuasan Konsumen, Iklan Pesaing, Perilaku Mencari Variasi terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Studi pada Mahasiswa/i di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memnuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dra. Retno Widowati PA. M.Si.,Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayah dan Ibu serta adik juga kakek, nenek yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 20 Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Hipotesis .....	17
D. Model Penelitian .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
A. Objek/Subjek Penelitian.....	22
B. Jenis Data .....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24

F. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	26
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	31
B. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	34
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	40
D. Pembahasan (Interprestasi) .....	46
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan .....	50
B. Saran .....	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Operator GSM Prabayar di Indonesia .....	5
Tabel 1.2 Tabel Data Tahunan.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	25
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner .....	32
Tabel 4.2 Deskripsi Responden .....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.5 Kategori Tingkat Jawaban .....	38
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Ketidakpuasan Konsumen .....	38
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Iklan Pesaing.....	38
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Mencari Variasi .....	39
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Perpindahan Merek.....	40
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Regresi Berganda .....	41
Tabel 4.11 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	43
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi .....	45
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 Hasil Output

LAMPIRAN 3 Data Jumlah Mahasiswa S1 UMY

LAMPIRAN 4 Data Responden Sesuai Kriteria