

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KEBUTUHAN Mencari VARIASI  
DAN IKLAN PESAING TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK**

**(Pengguna Kartu Prabayar IM3 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF CONSUMER DISSATISFACTION , VARIETY SEEKING, AND  
COMPETITORS' ADVERTISEMENT ON THE DECISION OF SWITCHING  
BRANDS**

**(study of im3 card user of student in universitas muhammadiyah yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen



**Disusun oleh :**

**GILANG FIRDIANSYAH**

**20120410073**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gilang Firdiansyah

Nomor Mahasiswa : 20120410073

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KEBUTUHAN Mencari Variasi, dan Iklan Pesaing Terhadap Keputusan Perpindahan Merek”** 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 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, 26 Desember 2016

Gilang Firdiansyah

## MOTTO

"Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri"(Benyamin Franklin)

"tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula)"(QS. Ar-Rahman:60)

"orang-orang yang berbuat baik didunia ini memperoleh kebaikan dan bumi allah itu adalah luas. Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala tanpa batas"(QS. Az-Zumar:10)

## PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak terhingga ku panjatkan atas kehadiran Tuhanku yaitu Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti ia berikan kepada umatnya sehingga kita masih bisa merasakan segala nikmat yang ada di muka bumi ini, dan atas kehendak-Nya pulalah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka nikmat Tuhanmu (Allah) yang manakah yang kamu dustakan lagi.

Untuk ayah, mamak, dan saudara-saudaraku do'a yang tiada henti kalian panjatkan untuk saya. Terima kasih, mungkin tak sebanding dengan apa yang telah kalian berikan kepada saya, tapi hanya itu yang mampu kuucapkan untuk saat ini, ijin saya untuk membalas semuanya suatu hari nanti, Terima kasih ayah, terimah kasih mak, terima kasih abang dan kakak.

Terima kasih yang tak terhingga kepada semua dosen-dosenku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dan juga dosen pembimbing bapak Dr. Susanto, M.S yang tiada lelah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan kepadaku selama proses penyelesaian skripsi ini.

Teruntuk teman seperjuanganku dalam segala hal, Ripul Reja guru badminton. Zufika Nanda Hadi anak Kaltim yang terganteng di manajemen, A. Ghiffary Makassar pembohong di manajemen, Fikry anak majalengka guru fashion, Gustian anak Riau yang masih berjuang untuk menyelesaikan skripsinya, Hariyo anak Cirebon yang lulus duluan, kalian istimewa. Serta kawan-kawanku yang lainnya, Rudi, Dhani, Fandy, Gresia, Moh. Zen, Arif, Indah, dan perempuan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini Dhanti dan Suci. Serta vera septina dan arini leviani yang kadang-kadang sering merepotkan tapi selalu memberi semangat tiada henti, kawan-kawanku yang lain, yang tidak bisa disebutkan namanya disini, terima kasih untuk semuanya.

Kawan-kawan Keluarga Pelajar Mahasiswa Kepulauan Riau Kabupaten Karimun Jogjakarta (KPMKR-KKJ) tempatku belajar apa yang namanya hidup berorganisasi, kalian istimewa. Keluarga kecilku selama sebulan KKN 13 2016 yang namanya tidak mau disebutkan kalian luar biasa.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KEBUTUHAN Mencari Variasi, dan Iklan Pesaing Terhadap Perpindahan Merek pada Kartu Prabayar IM3.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi manajemen fakultas ekonomi universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi terkait dalam peningkatan kualitas, inovasi, pelayanan dan tentu memberikan ide pengembangan bagi penelitian kedepannya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan 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.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.SI., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Susanto, M.S selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Yogyakarta, 22 Desember 2016

Gilang Firdiansyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen.....	9
2. Ketidakpuasan Konsumen .....	14
3. Kebutuhan Mencari Variasi .....	19
4. Iklan Pesaing.....	23
5. Perpindahan Merek .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Hipotesis.....	36
D. Model Penelitian .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	43

A. Obyek/Subyek Penelitian .....	43
B. Populasi dan Sampel .....	43
C. Jenis Data .....	43
D. Teknik Sampel Penelitian .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Definisi Operasional .....	46
G. Uji Instrumen Penelitian .....	48
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Obyek / Subyek Penelitian .....	53
1. Obyek Penelitian .....	53
2. Subyek Penelitian.....	60
3. Profil Responden.....	63
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	63
1. Uji Validitas .....	63
2. Uji Reliabilitas .....	66
C. Hasil Hipotesis dan Analisis Data .....	67
1. Uji Hipotesis .....	67
a. Hasil persamaan Regresi Linear Berganda .....	67
b. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
c. Hasil Uji F.....	69
d. Hasil Uji t.....	71
D. Pembahasan (Interprestasi) .....	73
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
C. Keterbatasan Penelitian .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

1.1. Pelanggan Pengguna Operator .....	5
4.1. Jenis Kelamin Responden .....	61
4.2. Usia Responden .....	61
4.3. Fakultas Responden .....	62
4.4. Angkatan Responden .....	62
4.5. Rekapitulasi Kuesioner .....	63
4.6. Hasil Uji Validitas Ketidakpuasan Konsumen .....	64
4.7. Hasil Uji Validitas Kebutuhan Mencari Variasi .....	65
4.8. Hasil Uji Validitas Iklan Pesaing .....	65
4.9. Hasil Uji Validitas Perpindahan Merek .....	66
4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	69
4.13 Hasil Uji Statistik F .....	70
4.14. Hasil Uji Statistik t .....	71
4.15. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Model Perilaku Konsumen .....	14
2.2. Ketidakpuasan Konsumen .....	19
2.3. Kebutuhan Mencari Variasi .....	22
2.4. Penyebab Perubahan Perilaku Berpindah Merek.....	27
2.5. Kerangka Pemikiran Perpindahan Merek .....	34
2.6. Model Penelitian .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner.....	87
2. Uji Validitas.....	93
3. Uji Reliabilitas .....	96
4. Hasil Uji R .....	97
5. Hasil Uji F .....	97
6. Hasil Uji t .....	97