

HALAMAN MOTTO

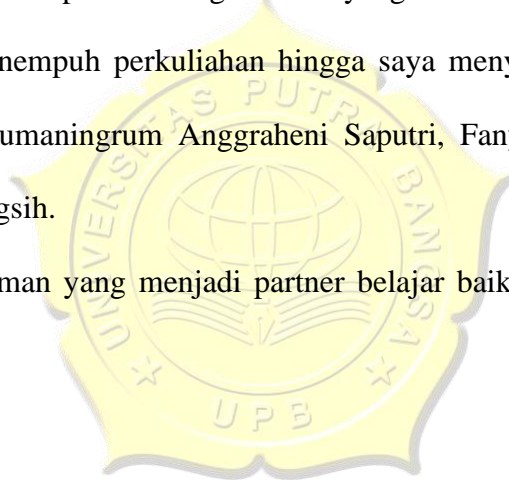
“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis persembahkan kepada :

1. Terimakasih kepada kedua orang tua, Bapak Badowi dan Ibu Sri Handayani yang selalu memberikan doa, kasih sayang serta dukungan yang tiada henti, dan sabar membimbing dan mendidiku sampai saat ini.
2. Mba tercinta Utami Nur Wihananti yang selalu memotivasi.
3. Ibu Dewi Noor Susanti, S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dan sabar memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
4. Sahabat yang sudah seperti keluarga sendiri yang selalu membantu dan berbagi cerita selama menempuh perkuliahan hingga saya menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih Kusumaningrum Anggraheni Saputri, Fany Rahma Velati, dan Rita Mustika Ningsih.
5. Seluruh teman-teman yang menjadi partner belajar baik dikelas maupun luar kelas.

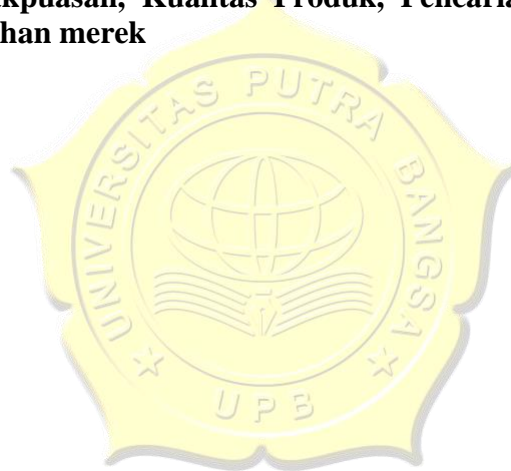


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh ketidakpuasan, kualitas produk, pencarian variasi, dan kualitas layanan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar di Kabupaten Kebumen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sikap responden diukur dengan skala *likert 4* dan data diolah dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) *for windows* versi 18. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ketidakpuasan, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan merek. Pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar di Kabupaten Kebumen.

Kata kunci: **Ketidakpuasan, Kualitas Produk, Pencarian Variasi, Kualitas Layanan, Perpindahan merek**



ABSTRACT

This research aims to analyze and determine the influence of dissatisfaction, product quality, variety seeking, and service quality on brand switching of prepaid card providers in Kebumen Regency. The sample in this study was 100 respondents using a nonprobability sampling technique with a purposive sampling technique. The data collection method uses a questionnaire. Respondents' attitudes were measured using a 4 Likert scale and the data was processed using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) tool for Windows version 18. Data analysis used descriptive analysis, statistical analysis.

The research results show that partially dissatisfaction, product quality and service quality have a positive and significant effect on brand switching. The search for variations has no effect on switching brands of prepaid card providers in Kebumen Regency.

Keywords: Dissatisfaction, Product Quality, Variety Search, Service Quality, Brand Switching



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KETIDAKPUASAN, KUALITAS PRODUK, PENCARIAN VARIASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PROVIDER KARTU PRABAYAR”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan relita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari, penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dewi Noor Susanti, S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

2. Segenap dosen, karyawan dan civitas akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Semua responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa menjadi penyemangat.
5. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Kebumen, 29 Februari 2024

Penulis,

Anisah Khoeriah

NIM : 205504025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKS.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1. Tinjauan Teori	17
2.1.1. Perpindahan Merek	17

2.1.2.	Ketidakpuasan.....	19
2.1.3.	Kualitas Produk.....	20
2.1.4.	Pencarian Variasi	23
2.1.5.	Kualitas Layanan.....	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3.	Hubungan Antar Variabel	33
2.4.	Model Empiris.....	37
2.5.	Hipotesis.....	38
METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	39
3.2.	Variabel Penelitian	39
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	45
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.	Populasi dan Sampel	48
3.7.	Teknik Analisis.....	50
BAB IV		62
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		62
4.1.	Analisis Deskriptif.....	62
4.2.	Analisis Statistik.....	67
4.3.	Pembahasan	83
BAB V.....		88
SIMPULAN		88
5.1.	Simpulan.....	88
5.1.	Keterbatasan	89

5.2. Implikasi.....	90
5.3.1 Implikasi Praktis	90
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Top Brand Index Provider	3
Tabel I-2 Faktor yang mempengaruhi Perpindahan Merek	5
Tabel I-3 Hasil Observasi Perpindahan Provider Kartu Prabayar	6
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Perpindahan Merek	41
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel Ketidakpuasan.....	42
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Produk	43
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel Pencarian Variasi	44
Tabel III-5 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Layanan	45
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	64
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketidakpuasan	68
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	68
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Pencarian Variasi	69
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	69
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel Perpindahan Merek	70
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel IV-11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel IV-13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel IV-14 Hasil Uji T	79
Tabel IV-15 Hasil Uji F	81
Tabel IV-16 Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
Gambar IV-1 Hasil Uji Normalitas	72
Gambar IV-2 Uji Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrument
- Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 12 Kartu Tanda Seminar Proposal Skripsi

