

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PROVIDER, REPUTASI PERUSAHAAN DAN E-SERVICE TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*)  
PADA KARTU PERDANA TELKOMSEL (Study kasus pada mahasiswa Prodi  
manajemen UNMUH Ponorogo Angkatan 2018)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**



**Nama : Saiful Anwar**

**NIM : 18414777**

**Program Study : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PROVIDER, REPUTASI PERUSAHAAN DAN *E-SERVICE* TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) PADA KARTU PERDANA TELKOMSEL (Study kasus pada mahasiswa Prodi manajemen UNMUH Ponorogo Angkatan 2018)**

Saiful Anwar  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**RINGKASAN**



Teknologi berkembang yang dialami merupakan kemajuan sebuah negara, terutama kemajuan dalam teknologi dan informasi. Kebutuhan manusia yang semakin kompleks juga mendukung dengan kemajuan teknologi, dengan bukti manusia di era ini sangat susah di pisahkan dengan teknologi terutama teknologi informasi. Keuntungan dengan memanfaatkan teknologi yang baik akan mendapatkan sumber informasi dari dalam negara maupun informasi yang berkembang di dunia. Salah satu alat dalam membantu mendapatkan informasi yaitu *handphone* dimana alat elektronik ini dilengkapi dengan sim card. Sim card merupakan kartu kecil didalam *handphone* yang berfungsi sebagai tanda pengenal yang menyediakan layanan jasa. Bagi mahasiswa sendiri banyak pilihan sim card salah satunya yaitu Telkomsel. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas jaringan provider, reputasi perusahaan dan *E-Service* terhadap perilaku perpindahan merek pada sim card Telkomsel. Kuantitatif digunakan sebagai metode dalam penelitian ini, data penelitian di peroleh dengan menyebar kuisioner kepada responden di Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya prodi manajemen fakultas ekonomi yang memakai kartu Telkomsel dan pernah memakai kartu merek lain. Penelitian ini terdapat uji validitas, uji reabilitas, uji determinasi, uji T dan Uji F. Analisis dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 16 Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa: 1) Variabel Kualitas Jaringan Provider (X1)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan merek (Y). 2) Variabel Reputasi Perusahaan(X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perpindahan merek (Y). 3) Variabel *E-Service* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan merek (Y). 4) Variabel Kualitas Jaringan Provider (X1), Reputasi Perusahaan(X2), *E-Service* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan merek secara simultan (Y)

**Kata Kunci : Kualitas jaringan provider, Reputasi Perusahaan, E-Service**



## MOTTO

“Kesadaran terdalam adalah Terus melakukan hal baik akan mengubah hidup menjadi penuh arti”

- Ary Ginanjar Agustian



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang tak terhitung nikmat dan ridho-Nya senantiasa memberikan saya kekuatan dan jalan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta saya, bapak Kadis dan Ibu Sukini yang selalu memberikan doa dan dukungan yang luar biasa di segala kondisi bahkan saya sudah tidak mampu mengungkapkannya dengan kata-kata lagi, sehingga itulah yang membuat saya semangat dan bertekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Saya sendiri, yang telah kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui berbagai rintangan.
4. Sahabat-sahabatku Deva, Rico, Rendi dan yang lainnya, yang tidak dapat saya sebut satu persatu selalu siap mendengar keluh kesahku selama pengerjaan skripsi.
5. Rekan-rekan Manajemen E angkatan 2018 yang selalu memberikan support dukungan dan menjadi pembangkit semangat ketika mengerjakan skripsi.
6. Seluruh pihak yang telah berperan membantu support dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS JARINGAN PROVIDER, REPUTASI PERUSAHAAN DAN *E-SERVICE* TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) PADA KARTU PERDANA TELKOMSEL (Study kasus pada mahasiswa Prodi manajemen UNMUH Ponorogo Angkatan 2018)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristyana, SE.MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Adi Santoso, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi
5. Sri Hartono, SE., MM, selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu pendidikannya kepada penulis dalam menempuh pendidikan
7. Kedua Orang Tua dan Seluruh Anggota Keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses menyusun skripsi
8. Seluruh rekan seperjuangan Angkatan 2018, khususnya manajemen E yang selalu kompak dan saling membantu

Dan seluruh pihak yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan dukungan dalam menyusun skripsi.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan guna untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 26 Januari 2023



Saiful Anwar  
NIM 18414777

## Daftar Isi

<b><u>RINGKASAN</u></b> .....	i
<b><u>HALAMAN PENGESAHAN</u></b> .....	iii
<b><u>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK</u></b> .....	iv
<b><u>MOTTO</u></b> .....	v
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	vii
<b><u>Daftar Gambar</u></b> .....	xvi
<b><u>Daftar Tabel</u></b> .....	xvii
<b><u>BAB I</u></b> .....	1
<b><u>PENDAHULUAN</u></b> .....	1
<b><u>A. Latar Belakang</u></b> .....	1
<b><u>B. Rumusan Masalah</u></b> .....	6
<b><u>C. Tujuan Penelitian</u></b> .....	7
<b><u>D. Manfaat Penelitian</u></b> .....	7
<b><u>BAB II</u></b> .....	9
<b><u>TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	9
<b><u>A. Landasan Pustaka</u></b> .....	9
<b><u>1. Manajemen Pemasaran</u></b> .....	9
<b><u>2. Bauran Pemasaran</u></b> .....	10
<b><u>3. Perilaku Konsumen</u></b> .....	13
<b><u>4. Perpindahan Merek</u></b> .....	14
<b><u>5. Kualitas Jaringan Provider</u></b> .....	15
<b><u>7. E-Servis</u></b> .....	18
<b><u>B. Penelitian Terdahulu</u></b> .....	20
<b><u>C. Kerangka Konseptual Penelitian</u></b> .....	24
<b><u>D. Hepotesis Penelitian</u></b> .....	25
<b><u>BAB III</u></b> .....	29



<b><u>METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>29</b>
<b><u>A. Ruang Lingkup Penelitian</u></b> .....	29
<b><u>1. Populasi dan Sampel Penelitian</u></b> .....	30
<b><u>a. Populasi</u></b> .....	<b>30</b>
<b><u>b. Sampel</u></b> .....	31
<b><u>2. Jenis Data</u></b> .....	32
<b><u>3. Metode Pengambilan Data</u></b> .....	32
<b><u>4. Definisi Operasional Variabel</u></b> .....	33
<b><u>5. Metode Analisis Data</u></b> .....	39
<b><u>6. Analisis Regresi Linier Berganda</u></b> .....	42
<b><u>7. Uji Koefisien Diterminasi (<math>R^2</math>)</u></b> .....	42
<b><u>8. Uji Hipotesis</u></b> .....	43
<b><u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>45</b>
<b><u>A. Deskripsi Objek Penelitian</u></b> .....	45
<b><u>1. Gambaran Umum Objek Penelitian</u></b> .....	45
<b><u>2. Gambaran Umum Responden</u></b> .....	46
<b><u>3. Identifikasi Jawaban Responden</u></b> .....	49
<b><u>4. Pengujian Instrumen Data</u></b> .....	54
<b><u>5. Analisis Regresi Linier Berganda</u></b> .....	58
<b><u>6. Pengujian Hipotesis</u></b> .....	59
<b><u>7. Uji F (Uji Simultan)</u></b> .....	63
<b><u>B. Pembahasan Hasil Analisis</u></b> .....	64
<b><u>BAB V</u></b> .....	<b>70</b>
<b><u>KESIMPULAN DAN SARAN</u></b> .....	<b>70</b>
<b><u>A. Kesimpulan</u></b> .....	70
<b><u>B. Saran</u></b> .....	71
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>73</b>
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	<b>88</b>

## Daftar Gambar

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran..... 24



## Daftar Tabel

<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap X1.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap X2.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap X3.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Y.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4. 12 Kesimpulan.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....</b>	<b>64</b>