

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN  
PERPINDAHAN MEREK PADA PROVIDER INDOSAT KE TELKOMSEL  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO TAHUN 2017 - 2020)**



**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 : Lukcy Oktaviana Tantya

NIM : 17414358

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Provider Indosat ke Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo Tahun 2017 - 2020)

Nama : Lukcy Oktaviana Tanya

N I M : 17414358

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 19 Oktober 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 29 Juli 2021

Pembimbing I



(Dra. Umi Farida, MM)  
NIDN. 0710016101

Pembimbing II



(Sri Hartono, SE., MM)  
NIDN. 0730127102

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua



(Dra. Umi Farida, MM)  
NIDN. 0710016101

Sekretaris



(Edi Santoso, SE., MM)  
NIDN.0711037401

Anggota



(Drs. Ec. Purwanto, MM)  
NIDK. 8808523419

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Provider Indosat ke Telkomsel. Lokasi penelitian ini yang digunakan sebagai pengumpulan data yang diperlukan adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Tahapan pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek sebesar 3.620 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  . (2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek sebesar 2.621 dengan nilai signifikan  $0,010 < 0,05$ . (3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek sebesar 4.493 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . (4) Harga, promosi, kualitas produk secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar  $16.383 < 3,10$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap keputusan perpindahan merek.

**Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Produk, Perpindahan Merek**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dengan segala kemampuan dan kesungguhan hati, maka terselesaikanlah penyusunan skripsi untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen dengan judul **“PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK PADA PROVIDER INDOSAT KE TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO TAHUN 2017 – 2020)”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membanta, membimbing, serta mengarahkan sehingga kesulitan kesulitan yang dihadapi bisa terpecahkan dan skripsi bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih peneliti hanturkan kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Ibu Naning Kristyana, S.E., MM selaku Kaprodi Manajemen universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dra. Umi Farida, MM , selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan dukungan sehingga penelitian dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sri Hartono, SE., MM, selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan dukungan sehingga penelitian dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang memberikan ilmu yang bermanfaat selama menempuh perkuliahan.

6. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yangn selalu menjadi motivasi dan inspirasiku, yang memberikan dukungan moral maupun material serta doa yang telah menyertaiku setiap langkahku.
7. Sahabat-sahabat baikku yang selalu jadi inspirator serta motivator yang senantiasa menemaniku peneli dalam suka dan duka.
8. Teman-teman S-1 Manajemen angkatan 2017 yang telah banyak memberikan persahabatan dan kerjasama yang baik.
9. Berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selama ini selalu memberikan dukungan dan do'anya,

Akhinya semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti dan semua pihak

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo 29 Juli 2021



Lukcy Oktaviana Tantya  
NIM.17414358

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya bertanda tangan dibawah ini menyatakan, Skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi Pendidikan, 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo 29 Juli 2021



Lukcy Oktaviana Tantya

NIM. 17414358

## **MOTTO**

**“Kesempatan Bukanlah Hal Yang Kebetulan, Kau Harus Menciptakan”**

**Cara menciptakan kesempatan yaitu dengan mempersiapkan dirimu untuk bertemu dengan kesempatan itu sendiri, Tidak ada kesempatan yang datang secara kebetulan, karena adanya kesempatan di barengi adanya usaha.**



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	v
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Berfikir .....	34
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODELOGI</b>	
A. Ruang lingkup.....	39
B. Populasi dan Sampel .....	39
C. Sumber Data .....	41
D. Definisi Oprasional Variabel .....	42



E. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen .....	45
a. Uji Validitas .....	45
b. Uji Reliabilitas .....	46
2. Alat Analisis Statistik .....	47
a. Regresi Linier Berganda .....	47
b. Koefisien Determinan (R Square) .....	48
c. Uji Hipotesis .....	49
1. Uji T .....	49
2. Uji F.....	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	 51
A. Profil Fakultas Ekonomi .....	51
B. Gambaran Umum Responden.....	52
C. Profil Indosat dan Telkomsel.....	52
D. Deskripsi Responden .....	54
E. Deskripsi Jawaban Responden.....	55
F. Uji Instrumen .....	67
G. Alat Analisis Data.....	70
H. Uji Hipotesis .....	73
I. Pembahasan .....	76
 BAB V KESIMPULAN .....	 83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
 Daftar Pustaka.....	 86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2 Skala Liket.....	34
Tabel 3 Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4 Jurusan.....	54
Tabel 5 Tanggapan Responden Variabel Harga.....	56
Tabel 6 Tanggapan Responden Variabel Promosi.....	58
Tabel 7 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 8 Tanggapan Responden Variabel Perpindahan Merek.....	65
Tabel 9 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 12 Hasil Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 13 Hasil Uji.....	73
Tabel 14 Hasil Uji F.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	90
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner .....	96
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	99
Lampiran 4 Diskripsi Responden .....	102
Lampiran 5 Uji validitas .....	103
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 7 Regresi Linier Berganda.....	108
Lampiran 8 Koefisien Determinasi.....	108
Lampiran 9 Uji T.....	109
Lampiran 10 Uji F.....	109
Lampiran 11 Tabel r .....	110
Lampiran 12 Tabel t.....	111
Lampiran 13 Tabel f .....	112



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir .....34

