

**Lampiran 1 Kuesioner**

**KUESIONER PENELITIAN**

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHDAP PERPINDAHAN  
MEREK PADA PROVIDER INDOSAT KE TELKOMSEL (STUDI KASUS PADA  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO)

Kepada Yth :

Para Responden (Mahasiswa FE UNMUH)

Di Ponorogo

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai : “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Provider Indosat Ke Telkomsel. Berkaitan dengan hal tersebut saya memohon bantuan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk meluangkan waktu guna untuk mengisi pertanyaan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh semata digunakan untuk kepentingan studi semua jawaban pada kuesioner dijamin kerahasiaanya.Saya mohon kejujuran para mahasiswa dalam memberikan jawaban.

Hormat, saya

Lukcy Oktaviana Tantya  
Nim : 17414358

## Identitas Responden

Nama :

Prodi :

Angkatan :

Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki

Pernahkah anda berganti merek dari Indosat ke Telkomsel :  Ya  Tidak

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon diberikan tanda (✓) pada jawaban yang dianggap benar
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Jika ingin mengganti jawaban anda maka coret pada bagaian yang sudah anda jawab sebelumnya dengan tanda (=)
4. Ada lima alternatif jawaban yang bisa anda pilih
  - a. Sangat Setuju (SS) Skor 5
  - b. Setuju (S) Skor 4
  - c. Ragu – Ragu (RR) Skor 3
  - d. Tidak Setuju (TS) Skor 2
  - e. Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 1

## A. Harga

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	<b>Kesesuaian harga sesuai dengan kualitas produk</b>					
1	Menurut saya ketersediaan harga layanan internet yang mampu memenuhi harapan konsumen, menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
2	Menurut saya kesesuaian harga layanan internet dengan kualitasnya, menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Kesesuaian harga sesuai dengan manfaat</b>					
3	Menurut saya kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh, menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Potongan harga</b>					
4	Menurut saya adanya potongan harga yang ditawarkan, membuat konsumen melakukan perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					

## B. Promosi

No	Pertanyaan	Jawaban				
		S	SS	RR	TS	STS
	<b>Periklanan</b>					
5	Menurut saya promosi produk layanan internet di media sosial yang sesuai dengan kenyataan, menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Penjualan personal</b>					
6	Menurut saya informasi dari konter tentang kelebihan produk layanan internet, menjadikan faktor perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Promosi penjualan</b>					
7	Menurut saya produk layanan internet melakukan promosi penjualan melalui bonus melalui sms, telepon, kuota internet, hal ini menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
8	<b>Direct Marketing</b>					
	Menurut saya informasi produk layanan internet yang diberikan sales promotion girsl (SPG) secara langsung, menjadi faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					

### C. Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Jawaban				
		S	SS	RR	TS	STS
	<b>Bentuk (Form)</b>					
9	Menurut saya produk layanan internet yang menyediakan bentuk voucher mempermudah konsumen dalam menggunakannya, hal menjadikan faktor penting dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Keistimewaan tambahan (Features)</b>					
10	Menurut saya produk layanan internet yang memiliki kecepatan dalam mengakses internet yang lebih unggul dari produk lain, menjadikan faktor penting dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Kinerja (Performance)</b>					
11	Menurut saya produk layanan internet yang memiliki jaringan 4G stabil dan bonus-bonus yang dibutuhkan, menjadikan faktor untuk perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Daya tahan (Durability)</b>					
12	Menurut saya masa aktif layanan internet yang berjangka lama, menjadi faktor perpindahan merek provider Indosat ke Telkomsel					



#### D. Perpindahan Merek

No	Pertanyaan	Jawaban				
		S	SS	RR	TS	STS
	<b>Keinginan beralih merek</b>					
13	Menurut saya kurangnya minat penggunaan pada produk sebelumnya, menjadi faktor dalam perpindahan merek provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Lebih suka merek lain</b>					
14	Menurut saya adanya merek lain yang bisa mengatasi masalah, menjadi faktor dari perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Ketidakpuasan pembelian</b>					
15	Menurut saya ketidakpuasan pasca penggunaan produk karena kinerja tidak sesuai harapan, menjadikan faktor dalam perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					
	<b>Keinginan untuk mempercepat penghentian penggunaan.</b>					
16	Menurut saya adanya rasa kecewa terhadap produk lama karena pelayanan tidak sesuai, menjadikan faktor dari perpindahan merek pada provider Indosat ke Telkomsel					

## Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

No	Nama	Jenis Kelamin	Jurusan
1	Isnaini Rahayu Mahmuda	Perempuan	Manajemen
2	Lindasari	Perempuan	Manajemen
3	Ida Milasari	Perempuan	Manajemen
4	Wiwin Puji Lestari	Perempuan	Manajemen
5	Istna Ayu Saputri	Perempuan	Manajemen
6	Ari Wahrudi	Laki - Laki	Manajemen
7	Rita Nurhidayah	Perempuan	Manajemen
8	Silvia Angraini	Perempuan	Akuntansi
9	Fitriana	Perempuan	Manajemen
10	Fajar Putra Perdana	Laki - Laki	Akuntansi
11	Saiful Nurahim	Laki - Laki	Akuntansi
12	Hilaily Nafies	Perempuan	Akuntansi
13	Hanik Munawaroh	Perempuan	Manajemen
14	Bahtiar Muslim	Laki - Laki	Manajemen
15	Danang Prastyo	Laki - Laki	Manajemen
16	Alma Fuadzin Dzilmantoro	Laki - Laki	Akuntansi
17	Andhi Anartha	Laki - Laki	Manajemen
18	Vinda Wahyu Lestari	Perempuan	Manajemen
19	Dwi Setyo Rahmawati	Perempuan	Manajemen
20	Adi Prabowo	Laki - Laki	Manajemen
21	Juliawati	Perempuan	Manajemen
22	Lilis Nurdiana Pratiwi	Perempuan	Manajemen
23	Didik Wahyudi	Laki - Laki	Manajemen
24	Gesti Luwiyening Tyas	Perempuan	Manajemen
25	Ranivita Ika Prastyaningtyas	Perempuan	Ekonomi Pembangunan
26	Arinthia Silvi Evarianti	Perempuan	Manajemen
27	Safiq Nusron	Laki - Laki	Manajemen
28	Yogi Andriana	Laki - Laki	Manajemen
29	Ida meyunica	Perempuan	Manajemen
30	Dewi Sri Mulyani	Perempuan	Manajemen
31	Riskiy Rahmawati dewi	Perempuan	Manajemen
32	Ria Windi Auliasari	Perempuan	Manajemen
33	Diky Satria Bagaswara	Laki - Laki	Manajemen
34	Febriana Koiru Amaliya	Perempuan	Manajemen
35	Defa Oktaviana Putri	Perempuan	Manajemen
36	Yuyun Iriani	Perempuan	Manajemen
37	Dian Riani	Perempuan	Manajemen
38	Danang Aprianto	Laki - Laki	Manajemen

39	Septia Anggun Sartika Sari	Perempuan	Manajemen
40	Ummy Syafiqotul udhma	Perempuan	Manajemen
41	Desi Rizkiani	Perempuan	Akuntansi
42	Nadiya Nindi A	Perempuan	Manajemen
43	Oktasari	Perempuan	Manajemen
44	Rahayu Dwi Hamidah	Perempuan	Manajemen
45	Adellya Nihayatul Muuna	Perempuan	Akuntansi
46	Lucky Prastyono	Laki - Laki	Manajemen
47	Ervan Kholid Maqsum	Laki - Laki	Manajemen
48	Firda Akmalia Wardah	Perempuan	Akuntansi
49	Fadli Zaka Ramadhan	Laki - Laki	Akuntansi
50	Ririn Dwijayati	Perempuan	Akuntansi
51	Yuni Restian Utami	Perempuan	Akuntansi
52	Abrar Zakra Ramadhan	Laki - Laki	Akuntansi
53	La Ode Gaffarudin	Laki - Laki	Akuntansi
54	Fadzoli Al'Arifi	Laki - Laki	Manajemen
55	Frinka Afika Sari	Perempuan	Manajemen
56	Dian Anggraini	Perempuan	Manajemen
57	Muhammad Asroril Munir	Laki - Laki	Manajemen
58	Triwulan Agustina	Perempuan	Manajemen
59	Suci Rahayu	Perempuan	Ekonomi Pembangunan
60	Diyah Ayu Vanida	Perempuan	Manajemen
61	Eva Afrilia Iskiarani	Perempuan	Manajemen
62	Elsa Oktafianti	Perempuan	Manajemen
63	Astri Novianti	Perempuan	Manajemen
64	Catur Prastya	Laki - Laki	Manajemen
65	Yoyolk Hariadi	Laki - Laki	Manajemen
66	Zhella Dezian Lika	Perempuan	Akuntansi
67	Eriska Dewi P	Perempuan	Manajemen
68	Sinta Wijaya	Perempuan	Ekonomi Pembangunan
69	Khoiri Agistina	Perempuan	Manajemen
70	Nadiya Pramita Putri	Perempuan	Manajemen
71	Noviana Hesty	Perempuan	Manajemen
72	Ladera	Perempuan	Manajemen
73	Intan Rana Sofia	Perempuan	Manajemen
74	Muhammad Khomarudin	Laki - Laki	Akuntansi
75	Titania Eka Aprilia	Perempuan	Manajemen
76	Bayu Krisdiyato	Laki - Laki	Manajemen
77	Anggi Ramadhani	Laki - Laki	Manajemen
78	Yayang Adi Fajar	Laki - Laki	Manajemen
79	Novia Septian Damayanti	Perempuan	Manajemen



80	Endah Pratiwi	Perempuan	Manajemen
81	Husaini	Laki - Laki	Manajemen
82	Devi Kusuma Wardani	Perempuan	Akuntansi
83	Elok Amalia Pramesti	Perempuan	Akuntansi
84	Muhamad Fahrizal Zamzami	Laki - Laki	Akuntansi
85	Bahtiar Muslim	Laki - Laki	Manajemen
86	Dwi Setyo Rahmawati	Perempuan	Manajemen
87	Siti Wulansari	Perempuan	Manajemen
88	Ahmad Mutakhin	Laki - Laki	Manajemen
89	Reny Kusumaningru	Perempuan	Manajemen
90	Anggun Dika Safutra	Laki - Laki	Manajemen
91	Muhammad Khomarudin	Laki - Laki	Akuntansi
92	Meyla Panorama Sandy	Perempuan	D3 Akuntansi
93	Dimas Andika P	Laki - Laki	Akuntansi



### Lampiran 3 Tabulasi Data

No	Harga (X1)					Promosi (X2)					Kualitas Produk (X3)					Perpindahan Merek (Y)				
	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total
1	4	5	5	3	17	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
2	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17
3	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16
5	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15
6	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	5	5	4	4	18
7	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
8	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
9	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15
10	4	4	4	3	15	3	4	4	2	13	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	4	3	17
12	3	4	5	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
13	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19
14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
15	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	3	2	4	13	4	4	3	3	14
16	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15
17	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	3	17
18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
20	5	4	4	4	17	3	4	4	2	13	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
22	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	4	5	5	4	18	4	3	4	3	14	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
24	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
25	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	3	4	4	5	16	4	3	5	4	16
26	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
27	3	4	5	3	15	4	3	4	3	14	4	4	2	4	14	4	4	3	4	15
28	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
29	3	4	4	3	14	4	3	4	2	13	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
30	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
32	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
35	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
38	3	4	5	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

39	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16
40	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
41	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
42	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
43	3	5	5	3	16	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
44	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
45	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19
46	5	5	5	4	19	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
47	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
48	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
49	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	2	2	3	11	5	4	4	4	17
50	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
52	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
53	3	4	4	2	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
55	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	3	2	4	13	3	4	4	2	13
56	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
57	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19
58	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
60	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
61	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
62	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
63	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
64	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
65	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	5	5	4	3	17
66	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
67	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
68	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
70	3	4	4	3	14	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17
72	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
74	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
75	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
76	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16	5	3	4	3	15
77	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
78	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
80	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	5	16	4	4	5	3	16
81	3	4	5	3	15	5	3	4	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15

82	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	5	3	4	15	4	4	3	3	14
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
84	4	5	5	5	19	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	4	4	4	3	15
85	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18
86	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15
87	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
89	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	3	3	5	5	16
90	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
91	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17
92	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
93	3	4	4	3	14	5	5	5	4	19	4	5	5	3	17	4	4	4	3	15



#### Lampiran 4 : Diskripsi Responden

##### A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki – Laki	33	35%
Perempuan	60	65%
<b>Jumlah</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

##### B. Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Presentase
Manajemen	69	74%
Akuntansi	20	22%
Ekonomi Pembangunan	3	3%
D3 Akuntansi	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

## Lampiran 5 : Uji Validitas

### a. Variabel Harga (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Harga
X1.1	Pearson Correlation	1	.249*	.169	.572**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.016	.106	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.2	Pearson Correlation	.249*	1	.559**	.322**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.002	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.3	Pearson Correlation	.169	.559**	1	.171	.619**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000		.102	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.4	Pearson Correlation	.572**	.322**	.171	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.102		.000
	N	93	93	93	93	93
Harga	Pearson Correlation	.742**	.693**	.619**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





b. Variabel Promosi (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Promosi
X2.1	Pearson Correlation	1	.135	.414**	.379**	.673**
	Sig. (2-tailed)		.198	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	.135	1	.222*	.429**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.198		.032	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	.414**	.222*	1	.187	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032		.073	.000
	N	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	.379**	.429**	.187	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.073		.000
	N	93	93	93	93	93
Promosi	Pearson Correlation	.673**	.666**	.608**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



c. Variabel Kualitas Produk

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kualitas Produk
X3.1	Pearson Correlation	1	.253*	.269**	.172	.574**
	Sig. (2-tailed)		.014	.009	.099	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.2	Pearson Correlation	.253*	1	.394**	.230*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.027	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.3	Pearson Correlation	.269**	.394**	1	.377**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X3.4	Pearson Correlation	.172	.230*	.377**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.099	.027	.000		.000
	N	93	93	93	93	93
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.574**	.705**	.788**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



d. Variabel Keputusan Perpindahan Merek (Y)

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Keputusan Perpindahan Merek
Y1.1	Pearson Correlation	1	.330**	.193	.173	.624**
	Sig. (2-tailed)		.001	.064	.096	.000
	N	93	93	93	93	93
Y1.2	Pearson Correlation	.330**	1	.285**	.230*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.001		.006	.027	.000
	N	93	93	93	93	93
Y1.3	Pearson Correlation	.193	.285**	1	.511**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.064	.006		.000	.000
	N	93	93	93	93	93
Y1.4	Pearson Correlation	.173	.230*	.511**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.096	.027	.000		.000
	N	93	93	93	93	93
Keputusan Perpindahan Merek	Pearson Correlation	.624**	.661**	.721**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 6 : Uji Reliabilitas

a. Variabel Harga (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.665	4

b. Variabel Promosi (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.622	4

c. Variabel Kualitas Produk (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

d. Variabel Keputusan Perpindahan Merek (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.614	4

## Lampiran 7 : Hasil Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	2.288		.310	.758
	Harga	.329	.091	.324	3.620	.000
	Promosi	.267	.102	.234	2.621	.010
	Kualitas Produk	.382	.085	.383	4.493	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Perpindahan Merek

## Lampiran 8 : Hasil Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 <sup>a</sup>	.356	.334	1.316

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Promosi, Harga

### Lampiran 9 : Hasil Uji T (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	2.288		.310	.758
	Harga	.329	.091	.324	3.620	.000
	Promosi	.267	.102	.234	2.621	.010
	Kualitas Produk	.382	.085	.383	4.493	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Perpindahan Merek

### Lampiran 10 : Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.070	3	28.357	16.383	.000 <sup>a</sup>
	Residual	154.049	89	1.731		
	Total	239.118	92			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Promosi, Harga

b. Dependent Variable: Keputusan Perpindahan Merek



Lampiran 11 : Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 12 : Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 13 Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia  
Telp (0352) 481124, Fax (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id  
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT  
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PP/PT/IV/2020)

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : LUKCY OKTAVIANA TANTYA
2. NIM : 17414358
3. Jurusan : Manajemen S-1
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Dukuh Nglumpang IV RT 001/Rw 001, Desa Nglumpang, Kec. Mlarak, Kab. Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Provider Indosat ke Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2020 s/d Agustus 2021
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Ditetujui	BAB	Paraf Pembimbing
6-1-2021	pengajuan proposal	[Signature]
7-1-2021	revisi proposal	[Signature]
12-2-2021	ACC proposal	[Signature]
24/3-2021	Revisi proposal	[Signature]
26/3-2021	" " cek lagi definisi operasional variabel ---	[Signature]
1/4-2021	ACC proposal	[Signature]
15/4-2021	pengajuan BAB I, II, III	[Signature]
21/4-2021	revisi BAB I, II, III	[Signature]
27/4-2021	ACC BAB I, II, III	[Signature]
30/4-2021	ACC Bab 1 --- III	[Signature]
01/07/21	Revisi Bab 4 & 5 terkait konformitas prosedur, pengantar dan pengembaya survey pasar	[Signature]



