

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
VARIASI PRODUK TERHADAP PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*), DARI SUATU PRODUK OPERATOR
SELULAR KE PRODUK OPERATOR SELULAR
TELKOMSEL DI KAWASAN GROGOL
(STUDI KASUS PADA PERPINDAHAN MEREK DARI SUATU PRODUK
OPERATOR SELULAR KE OPERATOR SELULAR TELKOMSEL)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS

Bagus Sugriwa Wide
43112010182

Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA dan
DAN VARIASI PRODUK TERHADAP PERPINDAHAN
MEREK (*BRAND SWITCHING*), DARI SUATU PRODUK
OPERATOR SELULAR KE PRODUK OPERATOR SELULAR
TELKOMSEL DI KAWASAN GROGOL
(Studi Kasus pada Perpindahan Merek dari Suatu Produk
Operator Seluler ke Operator Seluler Telkomsel)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



43112010182

Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Sugriwa Wide

NIM : 43112010182

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Febuari 2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Bagus Sugriwa Wide

NIM : 43112010182

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bagus Sugriwa Wide
NIM : 43112010182
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Variasi Produk Terhadap Perpindahan Merek (Brand Switching), dari suatu produk operator selular ke Produk operator Selular Telkomsel Di Kawasan Grogol.
Tanggal Lulus Ujian :


Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Tafiprios SE, MM




Tri Wahyono SE, MM

Tanggal : 1/3/2016

Tanggal : 1/3/2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen





Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Rina Astini, SE, MM

Tanggal : 7/3 2016

Tanggal : 7/3 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas produk, Harga, dan Variasi Produk Terhadap Perpindahan Merek (*Brand Switching*) dari Suatu Produk Operator selular ke Produk Operator Selular Telkomsel di Kawasan Grogol.” Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis banyak terimakasih kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Priyono SE, MM dan Ibu DR. Evawati Khumaedi Se,MM selaku dosen penguji seminar proposal yang telah memberikan kritik, saran serta waktu.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh konsumen pengguna Operator Sllular Telkomsel yang telah membantu dan memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner.

6. Dan tanpa mengurangi rasa hormat, Kedua orang tua tercinta alm papah tercinta Adjoko s. wide dan mama tercinta Rusmawati yang selalu memberikan doa, dorongan, semangat serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
7. Adik tercinta Tyas Wide yang selalu mendukung dengan sepenuh hati dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik terbaik Teddy TS, Helena Fidirisa, Permata Apriliani ,Akbar Maulana, Angelia Pramudiningrum, Caesari Tri Rachmani, Nadiyah Zhafirah, Andarini Asri ,ka Icut, ka Dini, ka Lia, Ka Evha yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat di Universitas Mercu Buana Manajemen S1 angkatan 2012 (Sayang – Sayangku) Ayu, Mayhana, Nova, Mayang, Uyui, Hero yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Pelatih Paduan Suara Universitas Mercubuana Mas Agus Yuwono (Mas Nyon) yang selalu memberikan saya waktu untuk membagi antara penyelesaian skripsi dan berlatih.
11. Angoota PSM UMB , dan Terspesial angkatan 2013 (Agita, Vita, Clara, Devina, Naw, Nad, Angel, Abam, Helena, Teddy, Lala, Tata, Mas Brian, Puan, Reza, Ranga, Iim, ifan, Lutfi, Angel) yang selalu memberikan saya semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman seperjuangan satu bimbingan Uyui, Hevri, Intan, Irwan, Yeni, Shofi, Elis, dan Wulan yang selalu saling membatu dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu.
14. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dikarenakan terbatasnya pengalan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Februari 2016

Hormat Penulis

Bagus Sugriwa Wide



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYASENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang peneliti	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RANGKA PEMIKIRAN , HIPOTESIS	
A. KAJIAN PUSTAKA	10
1. Teori Pemasaran	10
2. Dan seterusnya dst	
B. Rangka Pemikiran	25
C. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan tempat penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	29
1. Definisi Operasional Varibel.....	29
2. Skala Pengukuran Variabel.....	29

D. Variabel dan Indikator.....	31
E. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi Penelitian.....	34
2. Sampel penelitian	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	36
G. Metode Analisis Data	37
1. Analisis Deskriptif	38
2. Pengujian Kualitas Data.....	38
a. Uji Validitas.....	38
b. Uji reabilitas.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji normalitas.....	39
b. Uji Multikolonieritas	40
c. Uji Heteroskedastisitas	40
4. Uji Analisa Regresi Berganda	41
5. Uji Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
1. Tempat Dan Waktu Penelitian	45
2. Karakteristik Profil Responden	46
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan ..	49
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Realibilitas.....	79
D. Uji Asumsi Klasik	80
1. Hasil Uji Normalitas	80

2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	82
3. Hasil uji Heteroskedastisitas.....	84
E. Hasil Uji Hipotesis	85
1. Hasil Uji F (Secara Simultan).....	85
2. Hasil Uji t (Secara Parsial).....	86
3. Uji Koefisien Determinasi(R^2).....	87
4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
F. Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Pelanggan Operator Sellular Periode 2013-2015	2
1.2	Tabel Variasi Produk Telkomsel.....	5
1.3	Tabel Data Telkomsel Untuk Blackberry.....	6
1.4	Tabel paket Internet Telkomsel.....	7
1.5	Tabel Tarif Telfon Telkomsel	7
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	23
3.1	Tabel Skala Likert	30
3.2	Tabel Variabel Kualitas Produk	31
3.3	Tabel Variabel Harga Produk	32
3.4	Tabel Variabel variasi Produk.....	33
4.1	Tabel Deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin	47
4.2	Tabel Deskriptif responden berdasarkan usia.....	48
4.3	Tabel deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
4.4	Tabel Dekriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.5	Tabel Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk	51
4.21	Tabel Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga.....	61
4.26	Tabel Hasil Uji Deskriptif Variabel Variasi Produk	66
4.33	Tabel Hasil Ui Deskriptif Variabel Perpindahan Merek	71
4.39	Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	77
4.40	Tabel Hasil Uji Validitas Harga	77
4.41	Tabel Hasil Uji Validitas Variasi Produk.....	78
4.42	Tabel Hasil Uji Validitas Perpindahan Merek	78
4.43	Tabel Hasil Uji Reabilitas	79
4.44	Tabel Hasil Uj Normalitas Data.....	81
4.45	Tabel Hasil Uji Multikolonieritas.....	83
4.46	Tabel Hasil uji F	85
4.47	Tabel Hasil Uji T (Secara Parsial)	86
4.48	Tabel Hasil Uji Dertiminasi (R2)	87
4.49	Tabel Uji Analisis Regresi Liner Berganda	89

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
4.1	Hasil uji Normalitas	82
4.2	Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner.....	98
Lampiran II	Hasil Kuesioner	105
Lampiran III	Responden.....	118
Lampiran IV	Hasil Statistik Deskriptif	120
Lampiran V	Hasil Uji Validitas	132
Lampiran VI	Hasil Uji Reabilitas	138
Lampiran VII	Hasil Uji Asumsi Klasik	140
Lampiran VIII	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	142
Lampiran IX	Hasil Uji Hipotesis.....	143

