

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN PROMOSI
PENJUALAN PESAING TERHADAP MINAT UNTUK
BERPINDAH MEREK DAN MENCARI VARIASI**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Pengguna Blackberry Universitas Mercu

Buana Jakarta)

SKRIPSI



NAMA : Ade Yossy Noor Pranata

NIM : 43111010193

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN PROMOSI
PENJUALAN PESAING TERHADAP MINAT UNTUK
BERPINDAH MEREK DAN MENCARI VARIASI**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Pengguna Blackberry Universitas Mercu
Buana Jakarta)**

SKRIPSI

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



NAMA : Ade Yossy Noor Pranata

NIM : 43111010193

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Yossy Noor Pranata

NIM : 43111010193

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan 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 sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Juli 2015



Ade Yossy Noor Pranata

NIM : 43111010193

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Yossy Noor Pranata

NIM : 43111010193

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Promosi Penjualan Pesaing terhadap Minat Untuk Berpindah Merek dan Mencari Variasi (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Pengguna Blackberry Universitas Mercu Buana Jakarta)

Tanggal Lulus Ujian : 10 Juli 2015

Disahkan Oleh :

UNIVERSITAS

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Endi Rekarti, SE., ME)

Tanggal : 30/7 2015.


(Tafiprios, SE., MM)

Tanggal : 30-07-15

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


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

Tanggal : 10/8 2015


(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal : 10/8 2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Promosi Penjualan Pesaing Terhadap Minat Untuk Berpindah Merek dan Mencari Variasi Pada Pengguna Smartphone Blackberry”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

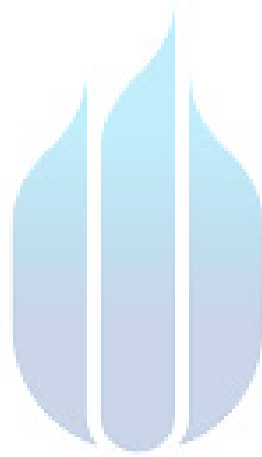
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti SE.,ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua R. Triyono M.S dan Nur Asiyah serta adik tercinta Diah Ayu Fusva Rini yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan pembelajaran dan bimbingan selama perjalanan kuliah penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
7. Seluruh Mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2011 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman HMJ Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis periode 2013-2014 : Isa, Tya, Agnes, Budi, Firda, Adit, Dewy, Wahyu, Nur, Sofie, Tizar, Maul, Ghea yang selama dua periode ini sudah memberikan pengalaman berharga, keceriaan, dan senantiasa memotivasi penulis.
9. Teman satu bimbingan dan seperjuangan dalam menyusun tugas akhir skripsi (budi, lola, ricka, amaliah, lulu, adit) yang selalu memberikan semangat dan saran-sarannya kepada penulis.
10. 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 pengalaman 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, 10 Juni 2015



Ade Yossy Noor Pranata

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Penelitian	1
B Perumusan Masalah Penelitian	10
C Tujuan dan Kontribusi Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kontribusi Penelitian	11
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	13
A Kajian Pustaka.....	13
1. Ketidakpuasan Konsumen	13
1) Pengertian Ketidakpuasan Konsumen	13

2) Definisi Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen	15
3) Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen	16
4) Harapan dan Pembentukan Harapan Pelanggan	19
5) Alat ukur Ketidakpuasan Konsumen.....	21
2. Promosi Penjualan	22
1) Pengertian Promosi Penjualan	22
2) Manfaat dan Keefektifan Promosi Penjualan	23
3) Langkah-langkah Promosi Penjualan.....	24
4) Tujuan Promosi Penjualan.....	27
5) Alat Promosi Penjualan	29
3. Minat Untuk Berpindah Merek	31
1) Pengertian Minat Untuk Berpindah Merek	31
2) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Untuk Berpindah Merek	33
3) Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Minat Untuk Berpindah Merek	34
4) Alat Ukur Minat Untuk Berpindah Merek.....	35
4. Mencari Variasi.....	36
1) Pengertian Mencari Variasi	36
2) Faktor-faktor Mencari Variasi	38
3) Tujuan Mencari Variasi	39

4) Alat Ukur Mencari Variasi	40
5. Penelitian Terdahulu	41
6. Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	43
1) Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen terhadap Minat Untuk Berpindah Merek	43
2) Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Minat Untuk Berpindah Merek.....	44
3) Pengaruh Minat Untuk Berpindah Merek terhadap Mencari Variasi.....	45
B Rerangka Pemikiran.....	46
C Hipotesis Penelitian	46
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	48
A Waktu dan Tempat Penelitian	48
1. Waktu Penelitian	48
2. Tempat Penelitian	48
B Desain Penelitian	48
C Definisi dan Operasional Variabel	49
1. Definisi Variabel	49
2. Operasional Variabel	51
D Pengukuran Variabel.....	54
E Populasi dan Sampel Penelitian	54

1. Populasi Penelitian	54
2. Sampel Penelitian	55
F Teknik Pengumpulan Data.....	55
G Jenis Data Penelitian.....	57
H Metode Analisis Data.....	58
1. SEM (Structural Equation Modeling).....	58
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3. Uji Hipotesis.....	70
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
A Gambaran Umum Smartphone Blackberry	72
1. Tempat dan Waktu Penelitian	74
2. Karakteristik Profil Responden	74
B Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel	77
1. Hasil Uji Validitas Variabel	77
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	82
C Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	82
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-Masing Variabel Penelitian	82
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	88
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	90
4. Pengujian Hipotesis Penelitian	92

D Analisis Hasil Penelitian	94
1. Analisis Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Minat Untuk Berpindah Merek	94
2. Analisis Promosi Penjualan Terhadap Minat Untuk Berpindah Merek	95
3. Analisis Minat Untuk Berpindah Merek Terhadap Mencari Variasi	96
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	97
A KESIMPULAN	97
B SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Smartphone di Asia Tenggara	1
Tabel 1.2	Data Market Share Smartphone di Indonesia	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Operasional Variabel	51
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	57
Tabel 3.3	Goodness Of Fit Indices	66
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Ketidakpuasan Konsumen	78
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Promosi Penjualan	79
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Minat Untuk Berpindah Merek	80
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Mencari Variasi	81
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	82
Tabel 4.6	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	90
Tabel 4.7	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian	92
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peringkat Penjualan Smartphone di Indonesia	6
Gambar 2.1	Model Kepuasan – Ketidakpuasan Konsumen	17
Gambar 2.2	Model Penelitian	46
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	77
Gambar 4.4	Model Pengukuran Variabel Ketidakpuasan Konsumen	83
Gambar 4.5	Model Pengukuran Variabel Promosi Penjualan	84
Gambar 4.6	Model Pengukuran Variabel Minat Untuk Berpindah Merek	86
Gambar 4.7	Model Pengukuran Variabel Mencari Variasi	87
Gambar 4.8	Model Pengukuran Konstruksi Variabel Penelitian	89
Gambar 4.9	Model Struktural (T-Value)	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	105
Lampiran 2	Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuesioner.....	110
Lampiran 3	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL)	118
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS)	121
Lampiran 5	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	123
Lampiran 6	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	125
Lampiran 7	Model Struktural (Uji T)	127

