

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU BERPINDAH KONSUMEN**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

PRATIWI WAHYU APRIANTI
20040410056

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
BERPINDAH KONSUMEN

Diajukan oleh:

PRATIWI WAHYU APRIANTI
20040410056



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK: 143014

Tanggal 24 Juli 2008

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
BERPINDAH KONSUMEN

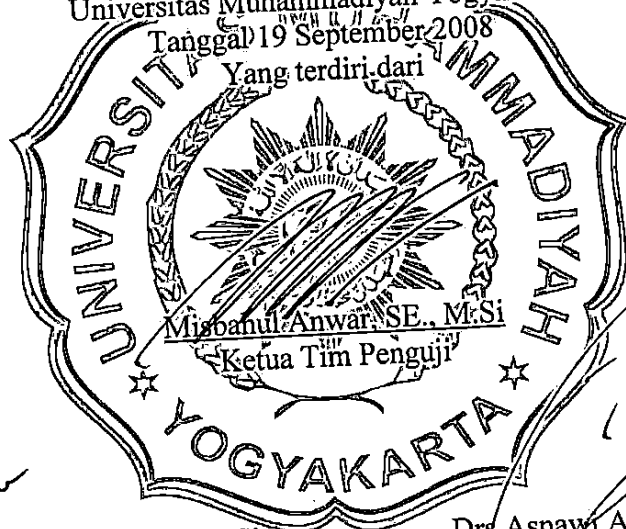
Diajukan oleh

PRATIWI WAHYU APRIANTI
20040410056

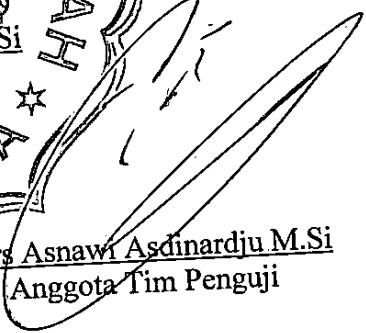
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program-Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 19 September 2008

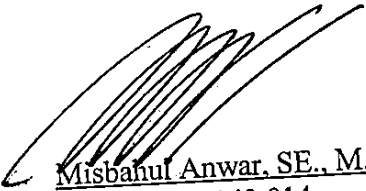
Yang terdiri dari




Meika Kurnia Puji R.D.A. S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji


Drs. Asnawi Asdinardju M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE., M.Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Pratiwi Wahyu Aprianti

Nomor mahasiswa : 20040410056

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Berpindah Konsumen”. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- Ada kalanya kita susah, Ada kalanya kita senang, Ada kalanya kita menangis, Ada kalanya kita tertawa, Ada kalanya kita sedih dan putus asa. Tetapi Tuhan menjadikan segala sesuatunya indah pada waktunya.

(By My Self)

- Lebih baik mewujudkan satu keinginan menjadi kenyataan daripada memiliki seribu impian tanpa satupun jadi kenyataan.

(Imam AL Ghozali)

Karya Tulis Ini Kupersembahkan Untuk:

- Ayah dan Ibuku yang tiada hentinya memberikan doa, kasih sayang dan bimbingan kepadaku.
- Kakak2Q Yanita.R, dan Andriana Ikha. C, serta kakak2 iparQ Yoedi. P dan Sony. P, makasih banget atas semua bantuannya.
- Buat S. Budi Wibowo (CaYankQ) Yang SeLaLu memBerikan AQ perHatiaN, SeMangat, dan DukunGannya. Makasih Vah!!!

THANK'S TO

- *Yang pertama buat Ayah dan Ibu yang Selalu berdoa dan memberi semangat, akhirnya selesai juga SkripsiQ.. hehehe*
- *Thank's for kakakQ Mb Yani n Mas Yudi, Mb Ika n Mas Soni, Duh gak Lupa Mas Iwan.. Makasih ya*
- *Buat yang tercinta BoWoQ... makasih ya dah dukung aQ slama ini aQ tunggu lamaranmu... Tak Lupa BuAt KeluarGa CayankQ Alias Camer(calon mertua), makasih sudah banyak membantu Tiewie... hehe*
- *Buat temen2Q Ika(si Uchil), Nana, Sarie (preman mnj) N Yoga, Ance(putri riau), Reni(si narsis), Hermin(Wes GaWe BuNtUt Yoo), Mb Nuni(kepal;a suku srikandi A), Mb Indar, Si KeCil dr CiLacaP IchA, Eka(tAnTe), LuSi dAn AguNg, Feru, Wa2n(pLAYBoY fRoM pATi), KamaL(pLAYBoY fRoM jEpAra), Mamed (WoNg PaDangAn), CoCO(si bigozz), GenK Kobra: FaJar(JaMbRoNg), Heri(AcEh DaB), Uji, PraM alias KoDok, Anas alias PoLo), Nazli, AliNe(Si NduT FroM WoNosaRi), Afif, Riana, Novrina, Hilman, Lili, Lisa, ReNdra, DeNdy, Mas DiRmaN, Muji (pengajaran).*

THANKS TO

*KuSwaNtoro, N my best friend in Bojonegoro (Bezy,
YuNi, DiAn).*

- *Franchise yg SelaLu biKiN KeNyanG Aq tiAp mLeM ...*
- *Buat teman2 yang peRnah membantu AQ, makasih ya!!
Maap kalo ada yg beLum aq sebutin Nmanya..*
- *Buat DoseN2 yg sudaH mengajar AQ slaMa niE,
MakAsih BaNyak YAH BapAk N Ibu!!!*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Berpindah Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penciptaan produk yang dapat mempengaruhi citra diri konsumen dari segi kesukaan merek dan kepuasan konsumen.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
3. Buat Kakak-kakakku yang selalu memberi semangat, Makasih ya mbak dan masku.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedelapan karya tulis dengan judul ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
THANK'S TO	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Jasa	9
2. Perilaku Konsumen	15
3. Penindahan Merek	19

B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian	24

III. METODE PENELITIAN

A. Subyek/Obyek Penelitian	25
B. Tehnik Pengambilan Sampel	25
C. Jenis Data	26
D. Populasi dan Sampel	26
E. Tehnik Pengumpulan Data	26
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
G. Uji Instrumen Penelitian	33
H. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	34

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	37
B. Uji Kualitas Instrumen	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	38
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	47
D. Pembahasan	59

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
C. Daftar Pustaka	78

DAFTAR TABEL

4.1	Operasionalisasi Variabel	32
4.1	Sampel dan Tingkat Pengembalian	37
4.2	Jenis kelamin Responden jasa salon.....	38
4.3	Jenis kelamin Responden jasa pengiriman barang	38
4.4	Usia responden jasa salon	39
4.5	Usia responden jasa pengiriman barang	40
4.6	Pendapatan Responden Jasa salon.....	40
4.7	Pendapatan Responden Jasa pengiriman barang	41
4.8	Hasil Uji Validitas Jasa Salon	42
4.9	Hasil Uji Validitas Jasa Pengiriman barang	43
4.10	Uji Reliabilitas Jasa Salon	45
4.11	Uji Reliabilitas Jasa Pengiriman barang	46
4.12	Hasil Analisis Regresi Terhadap WOM	47
4.13	Hasil Analisis Regresi Terhadap Persepsi Merek Jasa Dan	50

DAFTAR GAMBAR

2.2 Model Penelitian

24