

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN , DAYA TARIK ALTERNATIF,
PENYESALAN PASCA PEMBELIAN, PENYESALAN YANG DI
ANTISIPASI, DAN Mencari VARIASI PADA NIAT UNTUK TERUS
MENGUNAKAN JASA LAYANAN SELULER**



Disusun oleh:

REYVALDI DEILAN AKBAR

20180410154

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN , DAYA TARIK ALTERNATIF,
PENYESALAN PASCA PEMBELIAN, PENYESALAN YANG DI
ANTISIPASI, DAN Mencari VARIASI PADA NIAT UNTUK TERUS
MENGUNAKAN JASA LAYANAN SELULER**

THE EFFECT OF *CUSTOMER SATISFACTION*, *ALTERNATIVE ATTRACTION*,
POST PURCHASE REGRET, *ANTICIPATED REGRET*, *VARIETY SEEKING*
IN INTENTION TO CONTINUE USING THE MOBILE SERVICES

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada

Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reyvaldi Deilan Akbar
Nim : 20180410154
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Asal Perguruan Tinggi : Universitas
Muhammadiyah
Yogyakarta
Judul Karya Tulis : PENGARUH
KEPUASAN
PELANGGAN, DAYA
TARIK ALTERNATIF,
PENYESALAN PASCA
PEMBELIAN,
PENYESALAN YANG
DIANTISIPASI, DAN
MENCARI VARIASI
PADA NIAT UNTUK
TERUS
MENGUNAKAN

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang 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 menjadi acuan dalam naskah ini dan telah disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Oktober 2022



Reyvaldi Deilan Akbar

MOTTO

“Do good, then good will come to you”

KATA PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Puji syukur alhamdulillah saya panjatkan atas kehendak Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan, dengan ridho dan rahmat-Nya, menghendaki saya umur Panjang dan Kesehatan serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, DAYA TARIK ALTERNATIF, PENYESALAN PASCA PEMBELIAN, PENYESALAN YANG DIANTISIPASI, DAN Mencari Variasi pada Niat untuk Terus Menggunakan Jasa Layanan Seluler” sampai selesai. Shalawat serta salam akan tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun saya sampai seperti Sekarang.

Dari awal hingga akhir penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan serta motivasi dari berbagai pihak sehingga dengan hal tersebut membuat penulis merasa senang serta memiliki dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Untuk itu dengan hati yang ikhlas penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya, mama dan papa yang telah mendidik dan membesarkan saya. Doa yang tidak pernah putus yang diberikan kedua Orang tua saya, memberikan cinta yang tulus. Saya sangat mencintai serta menyayangi mereka, semoga Allah SWT memberikan Kesehatan, umur yang Panjang, dan rejeki yang berkah untuk kedua Orang tua saya.
2. Kedua Adik saya, Revani Asyani Akbar dan Ramadhan Al-Akbar yang selalu menjadi motivasi saya untuk menjadi contoh bagi mereka berdua ,

saya sangat berterima kasih untuk kedua adik saya berkat persetujuan mereka saya bisa kuliah di luar kota.

3. Sofwah Anrizqa Aisyah Akbar S.KM terima kasih telah menemani dan memberi support penulis selama masa kuliah. Terima kasih semoga selalu Bersama.
4. Al Indrawan Putra S.IP, Kuswarah, Ikbal Arisunggu, Megaviona S.Tr.Kes, dan Adinda Safitri terima kasih telah menjadi sahabat yang baik untuk penulis serta menjadi salah satu semangat penulis dalam menuliskan skripsi. Melewati berbagai macam rintangan. Terima kasih untuk masa-masa indah selama di Yogyakarta. Menemani penulis disaat keadaan kurang baik tetapi kalian selalu setia dan selalu bisa menghibur ketika penulis kurang baik. Semoga kita akan selalu Bersama dalam melewati banyaknya masalah dan kita semua sukses dalam hal kebaikan.
5. Teruntuk teman-teman Manajemen Reguler yang telah menjadi keluarga pada masa kuliah, terima kasih telah banyak membantu saat penulis bertanya di grup Angkatan.
6. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W,S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen University Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Ibu Dr. Indah Fatmawati S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah membimbing penulis sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan baik.

9. Ibu Dra. Hasnah Rimiati S.E., M.Si., dan Bapak Muhammad Miftahun Nadzir B.A.B.A., MBA selaku dosen penguji saat Seminar Proposal yang telah memberikan masukan yang sangat penting sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
10. Bapak Dr. Susanto, MS. selaku dosen penguji saat Pendadaran yang telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Last but not least, I wanna thank for me, I am feeling so grateful in my current state, Congrats for me, be thankful for everthing that happens in your life, its all an experience and I wanna say thank you God for helping me passing the test.

KATA PENGANTAR

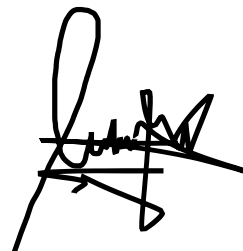
Alhamdulillah rabbil alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya. Tidak lupa juga sholawat dan salam atas junjungan besar Baginda kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahilia menjadi jaman terang benderang hingga saat ini.

Dengan penuh rasa syukur dan bangga penulis sampaikan, telah menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dari program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memiliki banyak manfaat dalam mengkaji fenomena yang melibatkan faktor lain dalam menjalankan Kerjasama internasional antara Negara maupun Daerah untuk dapat mengembangkan politik, ekonomi, pariwisata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kekurangan penulis dalam skripsi yang telah dibuat ini, sehingga kritik dan masukan pembaca dapat mengembangkan hasil penelitian. Sesungguhnya tidak ada manusia yang sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik sang pencipta Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 11 Oktober 2022



Reyvaldi Deilan Akbar

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian	9
4. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
1. Landasan Teori	10
2. Definisi Konseptual	11
1. <i>Intention to continue use</i>	11
2. <i>Customer satisfaction</i>	11
3. <i>Alternative attraction</i>	12
4. <i>Post-purchase regret</i>	12
5. <i>Prospective regret</i>	13
6. <i>Variety seeking</i>	14
3. Hubungan antara variabel	14
1. Hubungan variabel satisfaction costumer dan <i>intention to continue use</i>	14
1. Hubungan antara <i>alternative attraction</i> dan <i>intention to continue use</i>	17
1. Hubungan antara variabel <i>Prospective regret</i> dan <i>Intention to continue use</i>	21
4. Hubungan antara varibel Penyesalan yang di antisipasi dan niat untuk terus menggunakan.	23
5. Hubungan mencari variasi dan niat untuk terus menggunakan.....	27

4.	Model penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
1.	Pendekatan penelitian	31
1.	Populasi dan Objek Penelitian.....	31
3.3.	Setting Penelitian.....	32
1.	Metode penyampelan dan sampel peneltian.....	32
3.5	Jenis data metode pengumpulan data.....	33
1.	Identifikasi variabel.	34
2.	Definisi operasional	34
3.	Pengujian kualitas instrumen.....	39
3.1.	Uji Validitas	39
3.2.	Uji reliabilitas	40
4.	Metode analisis data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1.	Objek penelitian.....	42
2.	Subjek Penelitian	49
3.	Hasil pengumpulan data.....	49
4.	Deskripsi Karakteristik Responden	49
5.	Hasil Uji Kualitas Indikator Variabel Laten	51
6.	Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian	55
7.	Hasil Penelitian.....	61
4.7.1	Persamaan Regresi Linier	61
1.	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	63
2.	Uji T	64
3.	Uji F	66
8.	Pembahasan.....	67
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITI, DAN SARAN		71
1.	Kesimpulan.....	71
2.	Keterbatasan Penelitian.....	73
3.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Presentase Pengguna Jenis Layanan di Indonesia (sumber: databoks).....	3
Tabel 2 Temuan Peneliti Sebelumnya	15
Tabel 3 Temuan Peneliti Sebelumnya Hubungan Daya Tarik Alternatif Terhadap Niat untuk terus menggunakan.....	17
Tabel 4. Temuan Peneliti Sebelumnya Hubungan Penyesalan Pembelian Terhadap Niat untuk terus menggunakan.....	19
Tabel 5. Temuan Peneliti Sebelumnya	22
Tabel 6. Temuan Peneliti Sebelumnya Hubungan Mencari Variasi antara Kepuasan Pelanggan terhadap Niat untuk terus menggunakan.....	24
Tabel 7. Definisi Operasional dan Variabel Indikator	31
Tabel 8. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 9. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (X1)	49
Tabel 10. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Daya Tarik Alternatif (X2) ...	49
Tabel 11. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Penyesalan Pasca Pembelian (X3).....	50
Tabel 12. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Penyesalan yang Diantisipasi (X4).....	51
Tabel 13. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Mencari Variasi (Z).....	51
Tabel 14. Deskripsi Jawaban Responden terhadap <i>Intention to continue use</i> (Y)	52
Tabel 15. Hasil Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 16 Model Summary	55
Tabel 17 Hasil Uji T	56
Tabel 18 Hasil Uji F.....	59