

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PERPINDAHAN MEREK PADA KARTU PROVIDER XL AXIATA**

**(Studi Pada Pengguna Kartu SIM XL Axiata Prabayar)**

***THE INFLUENCE OF CONSUMER DISSATISFACTION, SALES  
PROMOTIONS AND VARIETY SEEKING TO THE DECISION OF  
BRAND SWITCHING OF CARD PROVIDER BRAND XL AXIATA***

***(Study on XL Axiata Prepaid SIM Card Users)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi  
Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Oleh:**

**LIANA KHOFIFAH**

**20170410212**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PERPINDAHAN MEREK PADA KARTU PROVIDER XL AXIATA**

**(Studi Pada Pengguna Kartu SIM XL Axiata Prabayar)**

***THE INFLUENCE OF CONSUMER DISSATISFACTION, SALES  
PROMOTIONS AND VARIETY SEEKING TO THE DECISION OF  
BRAND SWITCHING OF CARD PROVIDER BRAND XL AXIATA***

***(Study on XL Axiata Prepaid SIM Card Users)***



Telah disetujui Dosen Pembimbing

**Dr. Susanto, M.S**  
NIK. 19521223 198003 1003

Yogyakarta, 19 Maret 2021

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Liana Khofifah

Nomor Mahasiswa: 20170410212

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Promosi Penjualan, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Kartu Provider XI Axiata (Studi Pada Pengguna Kartu SIM XL Axiata Prabayar)”** 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 ternyata dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Maret 2021



Liana Khofifah

## **MOTO**

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”.

**(Qs. Alam Nasyrah: 6-8)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah kepada saya beserta keluarga sekalian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Berkat dukungan moril dan materil yang berlimpah dari keluarga, saudara dan teman-teman membuat saya termotivasi dan terdorong untuk mengerjakan skripsi ini dengan sungguh-sungguh. Karya tulis ini saya persembahkan untuk orang tercinta disekitar saya khususnya.

1. **Mulyani**, sosok ayah serta lelaki pertama yang saya kagumi yang telah berusaha dengan keras mewujudkan mimpi anaknya hingga sampai pada titik ini.
2. **Ani Latifah**, ibu yang telah memberikan limpahan kasih sayang dan doa yang tak terbatas bagi anaknya. Terimakasih untuk selalu menjadi tempat berkeluh kesah serta memberikan dorongan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. **Ayu Afiatul Kamala, Elzio, dan Mas Dani**, terimakasih kepada keluarga kecil yu Fia yang selalu membantu adiknya dikala susah maupun senang. Tunggu aku jadi orang sukses kelak nanti untuk membalas kebaikan yu Fia.
4. Serta kalian, teman-teman yang selalu mendukung penelitian skripsi ini: Zakia, Shafa, Tiara, Nadia, Dea, Fara, Alim, Kurnia dan Intan serta yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Besar harapan saya semoga apa yang menjadi doa dan cita-cita saya selama ini dapat tercapai, serta ilmu yang didapat selama ini dapat bermanfaat bagi orang-orang disekitar saya. Aamiin

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Promosi Penjualan, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Kartu Provider XI Axiata (Studi Pada Pengguna Kartu SIM XL Axiata Prabayar)”**.

Skripsi ini disusun untuk memnuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yahya, S.E, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Susanto, M.S yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini diterima dan bermanfaat. Aamiin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Maret 2021



Liana Khofifah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Ketidakpuasan Konsumen.....	9
2. Promosi Penjualan.....	11
3. Kebutuhan Mencari Variasi.....	13
4. Perpindahan Merek.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Pengembangan Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	25



B.	Jenis Data .....	25
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	26
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
1.	Variabel Independen.....	27
2.	Variabel Dependen .....	29
F.	Uji Kualitas Instrumen .....	30
1.	Uji Validitas .....	30
2.	Uji Reliabilitas.....	31
G.	Uji Asumsi Klasik .....	31
1.	Uji Normalitas .....	32
2.	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.	Uji Multikolinieritas .....	32
H.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	33
1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
2.	Uji Hipotesis.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	37
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	40
1.	Uji Validitas .....	40
2.	Uji Reliabilitas.....	41
3.	Statistik Deskriptif.....	43
C.	Uji Asumsi Klasik .....	45
1.	Uji Normalitas .....	45
2.	Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.	Uji Multikolinieritas .....	47
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	48
1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
2.	Nilai Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	50
3.	Uji Signifikan Berbasis Nilai F Hitung .....	50
4.	Uji Signifikan Berbasis Nilai t Hitung .....	51

E. Pembahasan atau Interpretasi .....	53
1. Pengaruh ketidakpuasan konsumen terhadap perpindahan merek .....	54
2. Pengaruh promosi penjualan terhadap perpindahan merek.....	55
3. Pengaruh kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek .....	55
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	58
A. Simpulan.....	58
B. Keterbatasan penelitian .....	59
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Operator GSM Prabayar di Indonesia.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Operator Seluler di Indonesia .....	5
Tabel 2.1 Riset Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Skala Likert .....	27
Tabel 3.2 Indikator Variabel Independen.....	28
Tabel 3.3 Indikator Variabel Dependen .....	30
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Intrumen .....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 4 Kategori Tingkat Jawaban .....	43
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Ketidakpuasan Konsumen .....	43
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Promosi Penjualan .....	44
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kebutuhan Mencari Variasi .....	44
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Perpindahan Merek .....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	50
Tabel 4. 14 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	51
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Statistik Deskriptif.....	70
Lampiran 3 Uji Validitas.....	71
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	75
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	76
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas.....	77
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas.....	78
Lampiran 8 Regresi Linear Berganda.....	79
Lampiran 9 Data Responden Sesuai Kriteria dan Data Diolah (120).....	81