

**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING*
PRODUK *FLASHDISK* DI KOTAMADYA YOGYAKARTA**

*Behavior Analyze Of The Changing Brand Product Flashdisk
In Yogyakarta*

SKRIPSI



Disusun oleh :

**FAJAR SUSANTO
20040410098**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING*
PRODUK *FLASHDISK* DI KOTAMADYA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

**FAJAR SUSANTO
20040410098**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING*
PRODUK *FLASHDISK* DI KOTAMADYA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

**FAJAR SUSANTO
20040410098**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I

Winarso, SE. MM.
NIK 143 031

Tanggal 6 April 2009

SKRIPSI
ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING*
PRODUK *FLASHDISK* DI KOTAMADYA YOGYAKARTA

Diajukan oleh

FAJAR SUSANTO

20040410098

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

Tanggal 27 April 2009

Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Isthofaina Astuti, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Winarso, S.E., M.M.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fajar Susanto

Nomor Mahasiswa : 20040410098

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "Analisis Perilaku Perpindahan Merek Produk Flashdisk di Kotamadya Yogyakarta" 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.

Yogyakarta, April 2009

Fajar Susanto

MOTTO

*"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"
(Qs Al-Baqarah: 286)*

*Berbaktilah kepada mereka dengan penuhkerendahan diri dan ucapkanlah:
"Wahai Tuhanku ! Kasihanilah mereka keduanya sebagaimana keduanya memeliharaku dengan penuh kasih sayang waktu kecilku"
(Qs Al Isro : 24)*

*"Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu kaum tidak mau merubahnya"
(Qs Ar Ra'du : 11)*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"
(Qs Al Insyaraah : 5)*

***Sesungguhnya orang pintar bisa di kalahkan dengan keberuntungan
(fajar susanto>jambronk)***

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadirat ALLAH SWT, kupersampaikan karya ini untuk:

- ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya.
- Kedua orang tuaku, bapak dan ibuku yang ada di kampung halaman yang selama ini telah memberikan kasih sayang dan dukungannya baik moril dan materiel (pak...bu....aku tunjukan bukti keseriusan saya dalam menuntut ilmu di jogja,saya sekarang sudah S1RJA, bapak n ibu tidak sia-sia membiayai sekolah, walaupun tidak cumlaut n tikak bisa cepet tapi yang penting bisa lulus, o..OO.. da yang lupa, mungkin s'lama niz aku biasa nambain biaya bayaran SPP" tapi tenang aja.. g' aku pake buat yang noko-noko kok" maapin ya pak...bu...soalnya mo ngomong sendiri takut, biar sekarang aja taunya..kan Cuma korupsi kecil-kecilan.....maafin y")
- Kakak-kakakku (mas Sidik pramono,mas Mutriono.....terima kasih atas dukungannya juga n tolong aku d kasih kerjaan dooonk, moga aku bisa mengalahkan kesuksesan abang-abangku ini...besok aku buktikan kepada mas2ku bahwa aku bisa menjadi yang kalian banggakan.
- Adiku yang aku sayangi n aku banggakan (Gilar Yuma Risqullah) gill...kmarzn kan udah mas fajar daftarin sekolah di TK, belajar yang rajin ya...tapi jangan ngikut kaya masnya, agil harus bisa menjadi yang lebih baik buat diri kamu n keluarga, doain juga moga mas fajar bisa cepet dapet kerja n bisa bikin kamu bahagia...mas fajar sayang banget ma agzlll.....
- Keponakanku yang nakal-nakal n slalu bikin Om-nya pusing ...Rahayu Jeffy Oktafia, Dreffta Setyawan n Rizl Asyam Fallahi

(Rahayu Setfy Oktafia...sɛf kamu kan ponakan om fajar yang paling gɛdz, jadi sɛkarang jangan nakalin adik-adikmu lagi, kamu harus bisa ngalah n ngɛmong adikmu ok"..Dɛffta Sɛtywan..dɛf..sɛkarang udah sɛkolah jangan nakal ya.."...niɛ ponakan yang paling gɛndut Rizal Asyam Fallahi...jal..sɛkarang ijal mau punya adik, sɛkarang g bolɛh nakal lagi, sayangi adikmu ya...maɛmnya sɛkarang g bolɛh kɛbangakan ntar jadi gɛndut banget...ntar cɛwɛ2 g mau m ijal.....

- Terima kasih buat kɛluarga besarku yang ada di banjarnɛgara yang g bisa di sɛbutin satu pɛr satu...maturnuwun nggɛh.....
- Kɛkasihku tɛrcinta Eka Fajriyanti" m...kasih ya kamu udah dukung aku n slalu nɛmɛnin aku dalam suka n duka...thank y..
- Thank to...gank "Co-bra"...(Pramdya kniawan" kang aja dolanan ɛnthok bag..bahaya nɛk suɛ-suɛ, mikir umur cɛpɛtan ndang kawinnn, Hɛrry acɛh" hɛr.. kamu jangan kɛrja ngukur laut aja,mɛnding kalau dah mɛntok kawinn ajɛ, biar ibumu cɛpɛt dapɛt cucu, Anas polo/ sarkum" loo..cɛpɛt sɛlɛsain kuliahnya, jangan mɛtopɛn trus yang di gali ilmunya,ha...ha... p nunggu tiwul y, Sɛtyo budi wibowo" wok...cɛpɛt bar wisuda di lamar tiwi, kayaknya dah g pada tahan niɛ, Akhmad Hilman" man...di pikirin t skripsi jangan Cuma jadi driver truss...kamu mɛsti bisa aku juga bisa lulus kok, sorry-sorry waɛ lho..Uji suprianti (si cak)" jɛ..cɛpɛt ndang d rampungkɛ skripsinɛ, jo tura-turu waɛ...karena kalian smua aku bisa konyol sɛpɛrti ini, tahnk.
- Buat suhu n guru spirituaku dalam pɛmbuatan skripsi ini....fajar Bɛwok n Brahma Ari Mukti....maturnuwun atas smua yang tɛlah di bɛrikan sɛlama ini dalm prosɛs pɛmbuatan skripsi saya....intinya sɛkarang saya sudah tau, g mana cara buat skripsi...jadi jangan hɛran kalau bɛsok saya bisa ngambil lahan kalian..ok
- Sahabat n fans-fans aku yang ada di kampus, khususnya angkatan 04'(koko gɛndut,sari,tiwi,ɛkak tantɛ, anɛɛ,dɛsi,riana,dɛndi,afip pati,wawan,imron,suryo,si kɛmbar jaka n dadang, ɛdwin

cilacap,mamzd,hendra,rendra sani, anton hilman,sang calg gagal kuswantoro,zndro aeong, gia padank,okta,dodi,jaka n eli,mulyan ,fikri wahid dll) sorry kalau ad yang g d sebutin gz..jangan marah itu smata-mata krna ktrbatasan ingatan...tapi kalian merupakan teman seperjuangan n aku bagga punya teman seperti kalian.

- Teman-teman paling kongol n seperjuangan di akuntansi 04'(herry burjo...sorry hr gua duluan y,tnang aje masih banyak yang cakp2 kok di kampus biar kamu bztah, wisnoz sang bango...tong jangan patah smangat dalam mmburu cinta szjatimu, ajis sang musisi...jis smangat bawa jari tnghamu untuk bisa terbang tinggi, biar aku punya teman artis..ha..ha..fajar bewok,yogi bali,rian,umar raja bokp,bondan the poliez,bang ipul, ari pcez,jhon padang, jono sumber alam,pras magelang, ucil banjar, eki kbumzn,dll yang g bisa di szbuti satu pr satu..thank banget telah nmnin aku di jogja.
- Anak2 kos pak Edi 314B...thank to bang athur,papank,mas Ari,bang amir,bang riko,rzja,agus,herry,wisnoz,ajis,bondan....maturnuwun berkat didikan abang-abang nie aku menjadi bjet ha..ha..tapi aku bangga sama kalian aku bisa ngerti hal-hal yang tidak di prbolhkan atau di larang...ttr....la....luuuu.....
- Anak-anak kontrakan "bu khatim"....buat syamshi dhuha,sh., hasto,sh alias partopen yang ngefans banget ma ariel pterpan padahal mukannya lebih eoeok ke didi kempot,DJK Dadank n bu pipit..didik anaknya yang bner ya..biar gdz g kaya bapaknya,mba Isih, tzh lika,uji dll yang biasa nongkrong di kontrakan....thank smuanya.
- Anak-anak kos pak shalz nitipuran prmai.... bapak n ibu shalz yang telah mmbrikan dorongan dan smangat,nuwun njh pak...bt anak2 kos fauzan ,zan...jangan piti-piti trus ntar kebblasan bahaya pikirin t kuliah biar bisa kaya abangmu nie ,bagu...udah kamu juga pensiun dong jangan ngrusak anak orang trus,ha..ha..pikirin kuliah

g,adin madiun..piyee din..ntar nek ketangkap polisi jangan bilang mbahnya jendral lagi ga...hendri si tukang tidur...jangan tidur trus biar dapet cewek ndri..uji cak,tio bengkulu,rifki gendut dll..thank smuanya.

- Almamatrku yang ku banggakan.

INTISARI

Penelitian ini merupakan replikasi dari Penelitian Tina Sulistiyani (2006) yang berjudul “Analisis Perilaku *Brand Switching* Produk Air Minum Mineral di Daerah Istimewa Yogyakarta “. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel harga, kondisi ketidaknakan, kegagalan inti layanan, mengalami kegagalan layanan, tanggapan atas layanan dan daya tarik pesaing terhadap perpindahan merek. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna produk *flash disk* di Kotamadya Yogyakarta yang berjumlah 107 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kondisi ketidaknakan, kegagalan inti layanan, mengalami kegagalan layanan, tanggapan atas layanan dan daya tarik pesaing secara simultan berpengaruh terhadap variabel perpindahan merek. Variabel kondisi ketidaknakan dan kegagalan inti layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel perpindahan merek, sedangkan variabel penetapan harga, mengalami kegagalan inti layanan, tanggapan atas layanan dan daya tarik pesaing tidak berpengaruh terhadap variabel perpindahan merek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10,2% variasi perpindahan merek *flash disk* mampu dijelaskan oleh variabel penetapan harga, kondisi ketidaknakan, kegagalan inti layanan, mengalami kegagalan layanan, tanggapan atas layanan dan daya tarik pesaing, sisanya sebesar 89,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Kata kunci: harga, kondisi ketidaknakan, kegagalan inti layanan, mengalami kegagalan layanan, tanggapan atas layanan, daya tarik pesaing dan perpindahan merek,

ABSTRACT

This Research is replication from Mrs. Tina Sulistyani (2006) with the title is Analysis of Behavior Brand Switching the Mineral Drink Water product in special region of Yogyakarta. That Research have a purpose to analyze the influence of price fixation, dissatisfaction condition, core service failure, get the service failure, response to service and attracting the competitor to brand switching. The technique sampling method which using in this research is purposive sampling. Responder in this research is flash disk user in Yogyakarta district amounting to 107 people. The type of data is primary data. The primary data obtained by giving questionnaire to responder. The data analysis equipment is doubled linier regression, F test, t test and Coefficients Determinacy.

Result of this research show that fixation price variable, dissatisfaction condition, core service failure, get the service failure, response to service and attracting the competitor affected significant simultaneously to brand switching. The dissatisfaction condition and core service failure variable have affected to brand switching by partially, and price fixation variable, get the service failure, response to service and attracting the competitor have not significant influence to brand switching. The result shown that 10,2% of brand switching can explained by price fixation, dissatisfaction condition, core service failure, get the service failure, response to service and attracting the competitor, and residual is 89,9% can be explained from the other factors instead the variable at his research.

Keywords : *Price variable, dissatisfaction condition, core service failure, get the service failure, response to service, attracting the competitor and brand switching*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Analisis Perilaku Perpindahan Merek Produk Flashdisk di Kotamadya Yogyakarta".

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Winarso, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Istofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji Pendaran

5. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Kakak-kakakku dan Adiku yang telah bersedia membantu serta memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, April 2009

Penulis

Fajar Susanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Perilaku Konsumen	6
B. Pengambilan Keputusan Pembelian	7
C. Merek (<i>Brand</i>).....	9
D. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis.....	10
E. Hipotesis	11
F. Model Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	16
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	16
C. Data Penelitian	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	17
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	17
F. Uji Instrumen Data	20
1. Uji Validitas	20
2. Uji Reliabilitas.....	21
G. Metode Analisis Data	21

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
	B. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	25
	1. Uji Validitas	25
	2. Uji Reliabilitas.....	27
	C. Uji Hipotesis.....	27
	1. Analisis Regresi Berganda	27
	2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	29
	3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	30
	4. Koefisien Determinasi (R^2)	31
	D. Pembahasan	32
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KEETRBATASAN PENELITIAN	35
	A. Kesimpulan.....	35
	B. Saran	36
	C. Keterbatasan Penelitian	36
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 24
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 25
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas..... 26
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas 27
Tabel 4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t..... 28
Tabel 4.6	Hasil Uji F..... 30
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi 31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Skematis Model Penelitian	15