

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI
PRODUK DAN KEBUTUHAN MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK KARTU SELULER PRABAYAR**

*The Influence of Consumer's Insatisfaction, The Character Of Product's Category and The
Necessity To Find Variety To Decision of Brand's Changing of Pre Paid Card Cellular*



Oleh

FERISTIAN ARINATA

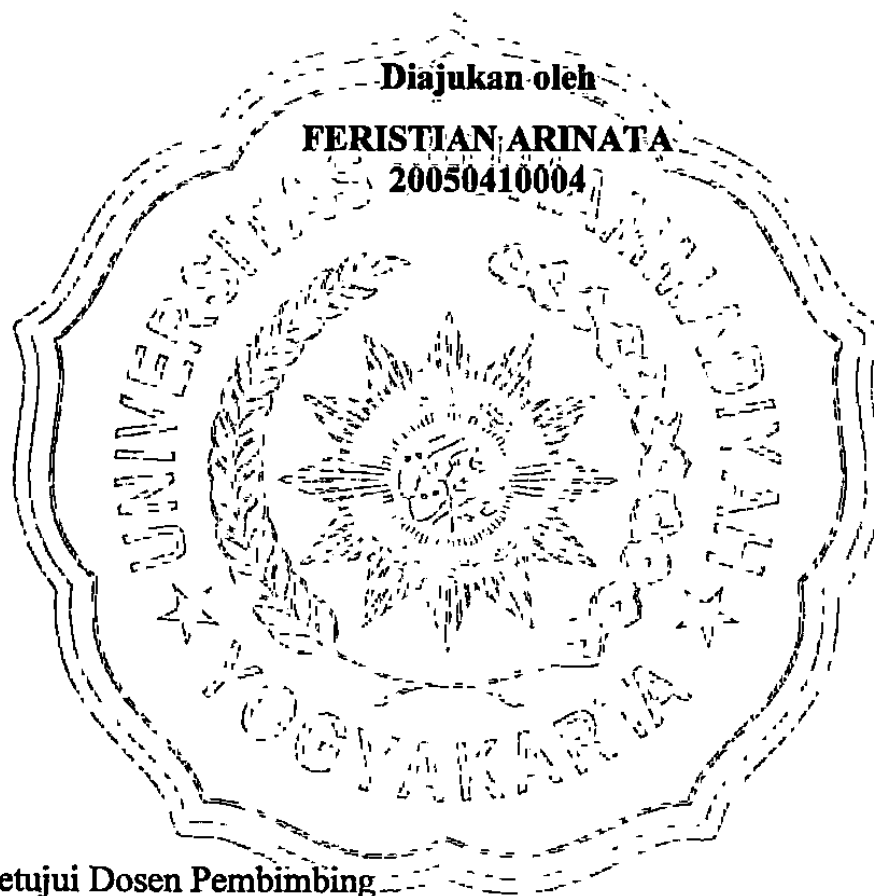
20050410004

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2009

SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI
PRODUK DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK KARTU SELULER PRABAYAR



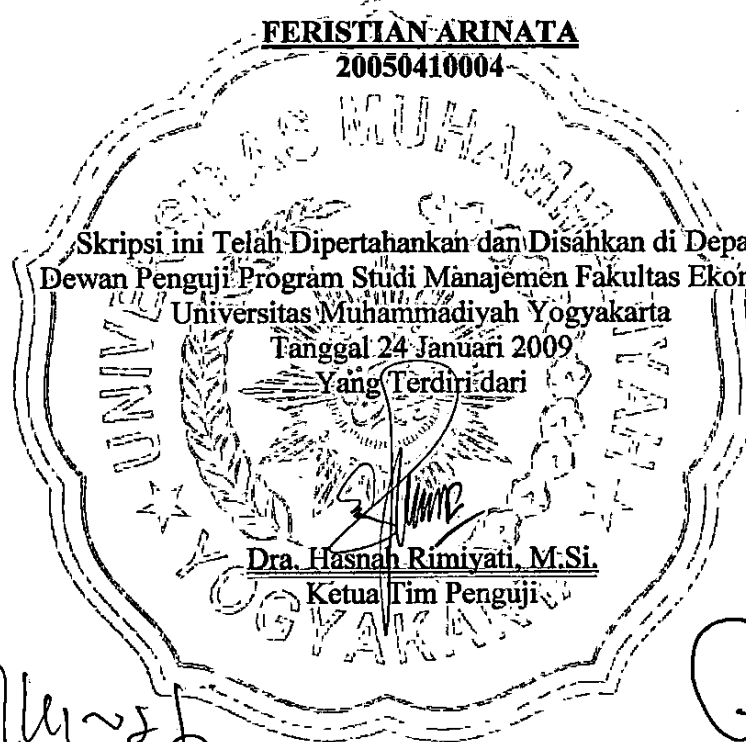
Dra. Tri Mulyati, M.M.

Tanggal 3 Januari 2009

SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI
PRODUK DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK KARTU SELULER PRABAYAR

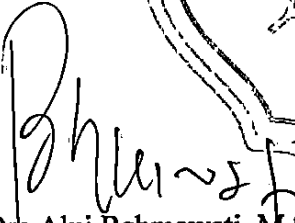
Diajukan oleh

FERISTIAN ARINATA
20050410004



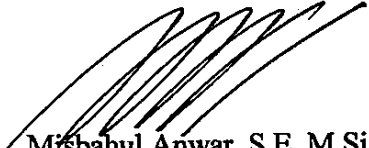
Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 Januari 2009
Yang Terdiri dari

Dra. Hasnah Rimiati, M.Si.
Ketua Tim Penguji


Dra. Aini Rahmawati, M.Si.
Anggota Tim Penguji


Dra. Tri Marvati M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E. M.Si.
NIK: 143014

MOTTO

“Jika kamu takut kepada Allah, maka kamu tidak akan takut kepada manusia. Sedangkan jika kamu takut kepada manusia, maka mereka tidak akan menyelamatkanmu dari azab Allah..”

(Sofyan Ats Tsauri Rahimahullah)

“Harta kekayaan dan anak-anak adalah merupakan perhiasan kehidupan dunia, namun amal-amal yang kekal lagi baik adalah lebih besar pahalanya disisi Tuhanmu, dan lebih baik menjadi idaman”

(Al- Kahfi 46)

“Serahkanlah jiwa-ragamu mutlak! Sekali lagi serahkanlah jiwa-ragamu mutlak! Sebab Tuhan bentji kepada orang yang setengah-setengah!”

(“Men moet zich geheel geven: Geheel! De hemel verwerpt het gesjacher met meer of minder!”)

“Ja Hajo! Marilah kita serahkan jiwa-raga kita **mutlak!** Moga-moga Tuhan Meridloi kita, karena kita tidak setengah-setengah”

(Bung Karno, 17 Agustus 1960)

“Your future is in your hands”

(British)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

- ☺ Papaku (Nasrun Fhaus) & Mamaku (Silfianita) yang dengan penuh kasih sayang & kesabaran membimbingku hingga sampai saat ini, i will always love u you're always in my heart.
- ☺ Keluarga besar kakek Papa (Alm.Oesofdin& nenek yang sampe sekarang masih sehat ari doain selalu sehat ya & Keluarga Besar kakek Mama (Saifudin dan Rosma) di Lampung.
- ☺ Adikku tersayang : Rachmat Thias Dwinata (Belajar yang bener ya biar cepet lulus), Muhammad Hafidz Fadhillah (Jagain Papa&Mama ya kan sekarang jadi anak tua), Annisa Nurul Alunandika (Jangan nakal ya nti abang ayi beliin pizza lagi).
- ☺ Keluarga Besar Papa (Pak Uwo& Mak Uwo di Riau), (Pak Uwo& Mak Uwo di Lampung), (AKP. Alfius Fhaus& Tante Sandra,..Makasi ya Pak Cik), Pak Ngah, Pak Cik Iril&Mak Cik Ida, Pak Cik Irul.....
- ☺ Kelurga Besar Mama (Om Fahmi&Mak uwo), (Om Feri& Tante ari lupa namanya..hehehe, (Om Wiwin&Tante Novi,..Mana om janjinya kok ga ada kabar,.. (Om Iman&Tante Ice), Boy&Lia thanks ya atas doa-doanya semua.....
- ☺ Fathana gina “ingin” My Future Wife Amien.....Semoga tahun ini wisuda
i will always love u you're always in my heart

- ☺ Keluarga Besar Uminto Giring Wibowo, SE., MM., MH. Tante Shinta, Ghea and Shasha (mmpreeeee) Thanks ya om you're my inspiration in my future there are so many experience i take from u.....Kapan om kita SE..... Warrior.
- ☺ Bang Maruarar Sirait& Pak Idham Samawi Nice to meet you.....
- ☺ Bro & Sist Pulsarian Jogja. Confidence in Brotherhood "Walaupun jadi Kethek Kopyok ogut senang berada disana "
- ☺ Keluarga Besar PDI Perjuangan Kab. Bantul. Merdeka!!!.
- ☺ My best Friends : Danu&Momo, Darma& Iris, Mbol (Hobi kok jomblo&jarang kuliah berubah geh 2009 ni kawan! Teman-teman Lampung(Alm. Suni semoga amal ibadahnya diterima Allah SWT gw doain masuk surga ya sun amien...) dan yang seperjuangan di Jojga thanks ya....Naughty kok ilang ya kemana tuh. Ajat&tmen2 kosnya semua anak2 kelas A senang udah kenal sama kalian keep spirit.
- ☺ My best the best Friends : Bayu Hardyansyah.SE insyaallah satu setengah bulan lagi bro,.... &Chici (Ditunda ya punya anaknya), Dwi & Ina (semoga kalian langgeng), Shellin&Be-el (udh Laku ye.....) Vini Bodat (pasti ada yang lebih baik kok), Nadier(kesempatan Cuma datang 1 kali), Safiq(jangan kelamaan dirumah hantunya udah takut).
- ☺ Teman-teman se-Seperjuangan, Bayu Hardyansyah, SE, Suryo Utomo. SE, Lily Afiah. SE, Yuni. SE.akhirnya kita lulus juga Merdekaaaaaaaaa.....
- ☺ Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih atas semua doa-doanya.
- ☺ Almameterku di Universitas Muhammediyah Yogyakarta

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Feristian Arinata

Nomor Mahasiswa : 20050410004

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perindahan Merek Kartu Seluler 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 untuk menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh pihak yang bersangkutan.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, moderasi antara ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi serta moderasi antara karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. Subjek dalam penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2005. Sedangkan obyek penelitian adalah produk kartu seluler prabayar.

Hasil pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden mahasiswa/mahasiswi fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2005 yang telah melakukan keputusan pembelian produk kartu seluler. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Kebutuhan mencari variasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Pengaruh ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk terhadap keputusan perpindahan merek yang dimoderasi oleh kebutuhan mencari variasi.

Kata kunci: ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, kebutuhan mencari variasi

ABSTRACT

The research is aimed to examine the influence of consumer insatisfaction, the character of product's category, the media between consumer's insatisfaction and the necessity to find the variety and the media between the character of product category and the necessity to find variety toward the decision of brand's changing. The subject in this reseach are the student of economic faculty 2005, University Muhammadiyah Of Yogyakarta, and the object is the product of pre-paid cellular card.

The result of sampling with purposive sampling method has achieved the total sample 100 respondents of economic faculty, student 2005 University Muhammadiyah Of Yogyakarta, of whom have bought cellular card product. Based on the analysis that has been done, it's achieved that the consumer's insatisfaction and the character of product's category influenced significantly to the decision of brand changing and were moderated by necessity to find variety.

Key word: Consumer insatisfaction, the character of product category, the necessity to find variety, the decision of brand changing.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK KARTU SELULER PRABAYAR”**.

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 Ir.H.M. Dasron Hamid, M.Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Michael Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi U

3. Ibu Dra. Tri Maryati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. 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 ...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Perilaku Konsumen	6
2. Merek	11

3. Keputusan Pembelian	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Logika Berpikir	16
D. Hipotesis	16
E. Model Empiris Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Subyek dan Obyek Penelitian	19
B. Teknik Pengambilan Sampel	19
C. Jenis Data	20
D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
1. Variabel Bebas (Independen)	21
2. Variabel Terikat (Dependen)	23
F. Uji Kualitas Instrumen	24
1. Uji Validitas	24
2. Uji Reliabilitas	25
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	26
1. Analisis Deskriptif	26
2. Analisis Kualitatif	26
H. Uji Hipotesis	28
1. Uji t	28
2. Uji F	29
3. Koefisien Determinasi	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	30
1. Gambaran Umum Produk Kartu Seluler	30
2. Gambaran Fakultas Ekonomi UMY	33
B. Analisis Deskriptif	35
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	35
2. Deskripsi Responden	36
3. Statistik Deskriptif	36
C. Uji Kevalidan Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	39
1. Analisis Regresi.....	39
2. Analisis Regresi	41
3. Analisis Regresi	42
E. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	49
B. Keterbatasan Penelitian	49
C. Saran	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	36
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 1	39
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 2	41
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 3	43
Tabel 4.8. Perbandingan Persamaan Tak Termoderasi dengan Persamaan Termoderasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. M-1.1.1. 11