

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN
MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK
SMARTPHONE DI KOTA METRO**

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)

SKRIPSI



OLEH :

LADY ARMAYUDA

16610049

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

2021



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN
MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK
SMARTPHONE DI KOTA METRO**

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Penyusunan
Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

OLEH:

LADY ARMAYUDA

16610049

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

2021

ABSTRAK

Ladi Arma Yuda. 16610049. Pengaruh Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Dan Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merk Smartphone Di Kota Metro (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Feb Um Metro Angkatan 2017). Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E.M.M.

Dewasa ini merk tidak bisa lagi dikatakan sebagai bagian dari produk. Oleh karena itu, merk harus dipertahankan kana tau dikelola secara baik. Aktivitas pengelolaan merk tersebut harus dipandang sebagai aktivitas yang bernilai bagi perusahaan. Tipe perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian yang cenderung melakukan perpindahan merk adalah pengambilan keputusan terbatas dan inersia. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah atribut produk, ketidakpuasan konsumen, dan mencari variasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap terhadap perilaku perpindahan merk smartphone. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin, yaitu mahasiswa manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah metro angkatan 2017, dengan jumlah sampel sebanyak 114 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa atribut produk berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, ketidakpuasan konsumen tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, dan mencari variasi berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*. Dari uji F atribut produk, ketidakpuasan konsumen dan mencari variasi secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*.

Kata Kunci- Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi dan Perilaku Perpindahan Merk

ABSTRACT

Ladi Arma Yuda. 16610049. *The Influence of Product Attributes, Consumer Dissatisfaction, and Finding Variations on the Behavior of Switching Smartphone Brands in Metro City (A Study on Management Students of Feb Um Metro Class 2017)* Advisors: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E.M.M.

Nowadays, a brand can no longer be said to be a part of a product. Therefore, the brand must be maintained if it is managed properly. Such brand management activities must be viewed as valuable activities for the company. Types of consumer behavior in purchasing decisions that tend to make brand shifts are limited and inertia decision making. The purpose of this study is to determine whether product attributes, consumer dissatisfaction, and looking for variations simultaneously influence the behavior of smartphone brand switching. In this study using primary data and secondary data, the research method used was the sampling technique using the Slovin formula, namely management students of the faculty of economics and business, Muhammadiyah University of Metro class of 2017, with a total sample of 114 people. The data analysis technique used is validity test, reliability test, normality test, linearity test. Testing the analysis model in this study using multiple linear regression analysis, T test, F test and R determination. Based on the results of research using the T test, it is found that product attributes have a significant and significant effect on the behavior of smartphone brand switching, consumer dissatisfaction has no and insignificant effect on the behavior of smartphone brand switching, and looking for variations has an effect and is significant on the behavior of smartphone brand switching. From the product attribute F test, consumer dissatisfaction and looking for variations together have an effect and are significant on the behavior of smartphone brand switching.

Keywords- Product Attributes, Consumer Dissatisfaction, Seeking Variation and Brand Change Behavior

RINGKASAN

Ladi Arma Yuda. 16610049. Pengaruh Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Dan Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merk Smartphone Di Kota Metro (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Feb Um Metro Angkatan 2017). Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E.M.M.

Kata Kunci- Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi dan Perilaku Perpindahan Merk

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah atribut produk, ketidakpuasan konsumen, dan mencari variasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap perilaku perpindahan merk smartphone.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, mahasiswa manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah metro angkatan 2017 sebagai sumber data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa atribut produk berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, ketidakpuasan konsumen tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, dan mencari variasi berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*. Dari uji F atribut produk, ketidakpuasan konsumen dan mencari variasi secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN
MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK
SMARTPHONE DI KOTA METRO

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)

LADY ARMAYUDA

16610049

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Agustus 2021

Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji :

H. Suryadi, S.E., M.M.

Penguji I

NIDN. 0229115901

Nani Septiana, S.E., M.M.

Penguji II

NIDN. 0220098901

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Penguji Utama

NIDN. 0223027901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

H. Ouyarto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801



HALAMAN PENGESAHAN

PROPOSAL

PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN
MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK
SMARTPHONE DI KOTA METRO

(Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)

LADY ARMAYUDA

16610049

Telah Disetujui Oleh:

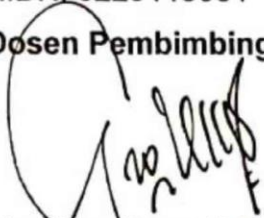
Dosen Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.

NIDN. 0229115901

Dosen Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomidan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro



Dr.H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ladi Arma Yuda

NPM : 16610049

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN MENCARI VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK SMARTPHONE DI KOTA METRO (Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,



Ladi Arma Yuda
NPM. 16610049

MOTTO

“Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu”

(Ali bin Abi Thalib)

“Seseorang bertindak tanpa ilmu ibarat berpergian tanpa petunjuk. Dan sudah banyak yang tahu kalau orang seperti itu kiranya akan hancur, bukan selamat”

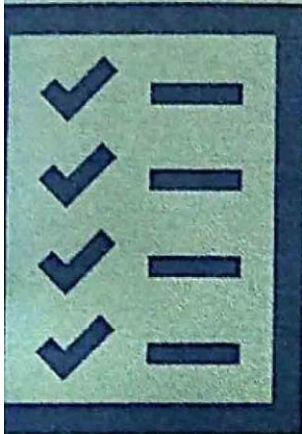
(Hasan Al Bashri)

“Bukanlah ilmu yang semestinya mendatangimu, tetapi kamulah yang seharusnya mendatangi ilmu itu”

(Imam Malik)



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2601/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : LADY ARMAYUDA
NPM : 16610049
JENIS DOKUMEN : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
DAN Mencari VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN
MEREK SMARTPHONE DI KOTA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 23 September 2021
Kepala Unit,



Dewantara No.116 Iringmulyo,
Timur Kota Metro, Lampung,

www.upi.ummetro.ac.id
ipi@ummetro.ac.id

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat panjang umur. Atas berkat dan rahmat-nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN Mencari VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MERK SMARTPHONE DI KOTA METRO (Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dorongan, kepercayaan, kasih sayang, semangat, pengorbanan tiada henti kepada anaknya. Terimakasih atas semua cinta, jerih payah dan air mata kalian selama ini. Doa tulus kalian membuka pintu untuk menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Teruntuk teman-teman satu angkatan Program Studi Manajemen yang memberi inspirasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
3. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan kenikmatan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN, DAN Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merk Smartphone di Kota Metro (Studi Pada Mahasiswa Manajemen FEB UM Metro Angkatan 2017)** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Suryadi, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Nani septiana, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Agustus 2021

Penulis

Lady Arma Yuda

NPM. 16610049

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN UJI PLAGIARISME	ix
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Sistematika Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori	7
1. Pemasaran	7
2. Atribut Produk	8
3. Ketidakpuasan Konsumen.....	9
4. Mencari Variasi	11
5. Perilaku Konsumen	13
6. Perpindahan Merek.....	16

B. Hasil Penelitian Relevan	18
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	23
B. Tahapan Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Instrumen Penelitian.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	39
1. Pengujian Kualitas Data	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas.....	40
2. Uji Normalitas	41
3. Uji Linieritas	42
4. Deskripsi Hasil Kuisisioner.....	44
5. Uji Persamaan	51
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4. Pengujian Hipotesis	52
a. Uji Parsial (Uji t).....	52
b. Uji Simultan (Uji F)	53
c. Koefisien Determinasi (R ²)	54
6. Hipotesis Statistikk	54
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data Pengguna Smartphone di Indonesia	2
2. Data Pengguna Smartphone di Kota Metro	2
3. Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia Tahun 2020	3
4. Penelitian Relevan	18
5. Nilai dan Jawaban Kuisisioner	27
6. Kisi-Kisi Kuisisioner	27
7. Hasil Uji Reliabilitas X1	40
8. Hasil Uji Reliabilitas X2	40
9. Hasil Uji Reliabilitas X3	41
10. Hasil Uji Reliabilitas Y	41
11. Hasil Uji Normalitas	41
12. Hasil Uji Linieritas Y Atas X1	42
13. Hasil Uji Linieritas Y Atas X2	43
14. Hasil Uji Linieritas Y Atas X3	43
15. Interval Uji Coba X ₁	45
16. Interval Uji Coba X ₂	46
17. Interval Uji Coba X ₃	48
18. Interval Uji Coba Y	50
19. Hasil Analisis Linier Berganda	51
20. Hasil Uji T	54
21. Hasil Uji F	55
22. Hasil R ²	55
23. Hasil Hipotesis Statistik X ₁ Terhadap Y	56
24. Hasil Hipotesis Statistik X ₂ Terhadap Y	56
25. Hasil Hipotesis Statistik X ₃ Terhadap Y	56
26. Hasil Hipotesis Statistik Secara Simultan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Pemikiran.....	22
2. Smartphone Dari Masa Ke Masa	36
3. Diagram Uji Coba X_1	45
4. Diagram Uji Coba X_2	47
5. Diagram Uji Coba X_3	49
6. Diagram Uji Coba Y	50