



**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING* PENGGUNA KARTU  
SELULER GSM BERBASIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN  
DAN PENCARIAN VARIASI  
(Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**PUTRI AYU AMELIA  
NIM 080810201047**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING* PENGGUNA KARTU  
SELULER GSM BERBASIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN  
DAN PENCARIAN VARIASI  
(Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**PUTRI AYU AMELIA  
NIM 080810201047**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING* PENGGUNA  
KARTU SELULER GSM BERBASIS KETIDAKPUASAN  
KONSUMEN DAN PENCARIAN VARIASI (Studi di Tiga  
Kecamatan Kota Jember)

Nama Mahasiswa : Putri Ayu Amelia

NIM : 080810201047

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, M.Si  
NIP. 19610317 198802 1 001

Siti Aliyati, SE, M.Si  
NIP. 19720909 199003 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

## PENGESAHAN

**Judul Skripsi**  
**ANALISIS PERILAKU *BRAND SWITCHING* PENGGUNA KARTU  
SELULER GSM BERBASIS KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN  
PENCARIAN VARIASI (Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Putri Ayu Amelia

NIM : 080810201047

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

21 Juni 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Drs.Sriono, M.M (.....)  
NIP. 19561031 198603 1 001
2. Sekretaris : Siti Aliyati, SE, M.Si (.....)  
NIP.19720909 199003 2 001
3. Anggota : Dr. Bambang Irawan, M.Si (.....)  
NIP. 19610317 198802 1 001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## PERNYATAAN

Nama : Putri Ayu Amelia  
NIM : 080810201047  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : Analisis Perilaku *Brand Switching* Pengguna Kartu Seluler GSM Berbasis Ketidakpuasan Konsumen dan Pencarian Variasi (Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia bertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2012

Yang menyatakan,

Putri Ayu Amelia  
NIM 080810201047

## PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta doa dari orang-orang yang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati kupersembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Papa dan Mama (Drs. H. Abd. Halim, M.Si dan Hj. Ninik Setyowati, A.Md) yang telah memberikan kasih sayang, petunjuk, serta doa yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas.
2. Kakakku Hendra Adhi Negara, SE dan Putri Lily Jelita, SE yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku.
3. Sahabat-sahabatku tercinta “Mbambonk Comunity” Forasty, Dita M, Dita A, Venani, Nindy, Vinda, Riano, Tiar, Dony, Uyunk, Bayu, Bambang. Kalian adalah keluarga keduaku yang bisa membawa kesedihan dan kebahagiaan dalam hidupku, serta teman-temanku Manajemen 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Jember
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember

## MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah nasib suatu kaum, sebelum kaum itu merubah nasib mereka sendiri  
(QS. Ar-Rad :11)

Dari Abu Hurairah Radhiallahu ‘Anhu katanya, Rasulullah SAW telah bersabda: “  
Jika anak Adam meninggal, maka amalnya terputus kecuali dari tiga perkara, sedekah jariyah (wakaf), ilmu yang bermanfaat dan anak sholeh yang berdoa kepadanya”  
(HR. Muslim)

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras. Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan”.  
(Thomas A. Edison)

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Perilaku *Brand Switching* Pengguna Kartu Seluler GSM Berbasis Ketidakpuasan Konsumen dan Pencarian Variasi (Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)”. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengguna kartu seluler GSM di tiga Kecamatan Kota Jember. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah sampel yang diambil adalah 90 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi logistik.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel ketidakpuasan konsumen pada produk, ketidakpuasan konsumen pada harga dan pencarian variasi berpengaruh terhadap perilaku *Brand Switching* pengguna kartu seluler GSM di tiga Kecamatan Kota Jember, sedangkan variabel ketidakpuasan konsumen pada promosi dan ketidakpuasan konsumen pada layanan konsumen tidak terbukti berpengaruh terhadap perilaku *Brand Switching* pengguna kartu seluler GSM di tiga Kecamatan Kota Jember

Kata Kunci : Ketidakpuasan Konsumen, Pencarian Variasi, *Brand Switching*



## **ABSTRACT**

*This research entitled "The Analysis Brand Switching Behavior Mobile GSM Card Users Based Consumer Dissatisfaction and Variety Seeking (Study in Three Subdistrict of Jember)". Population examined in this study were mobile GSM card users in the three subdistrict of Jember. Sampling method used is purposive sampling. Number of samples taken was 90 respondents. The method of analysis used was logistic regression analysis.*

*The results of this research can be concluded that the variable consumer dissatisfaction in the product, customer dissatisfaction in price and variety seeking affects the brand switching behaviour mobile GSM card users in three subdistrict of Jember, while the variables in the promotion of consumer dissatisfaction and consumer dissatisfaction in the customer service is proven to affect the Brand Switching behavior of mobile GSM card users in the three subdistrict of Jember.*

**Keywords:** *Consumer Dissatisfaction, Variety Seeking, Brand Switching*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perilaku *Brand Switching* Pengguna Kartu Seluler GSM Berbasis Ketidakpuasan Konsumen dan Pencarian Variasi (Studi di Tiga Kecamatan Kota Jember)”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.S. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Siti Aliyati, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sriono, M.M yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran pada skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Papa dan Mama (Drs. H. Abd. Halim, M.Si dan Hj. Ninik Setyowati, A.md) yang tidak pernah berhenti mendoakanku, mendidikku untuk menjadi lebih baik, atas doa yang tak pernah terbalas dan tergantikan.
8. Kakakku Hendra Adhi Negara, SE dan Putri Lily Jelita, SE yang memberikan perhatian, semangat dan kasih sayang yang tak pernah berhenti

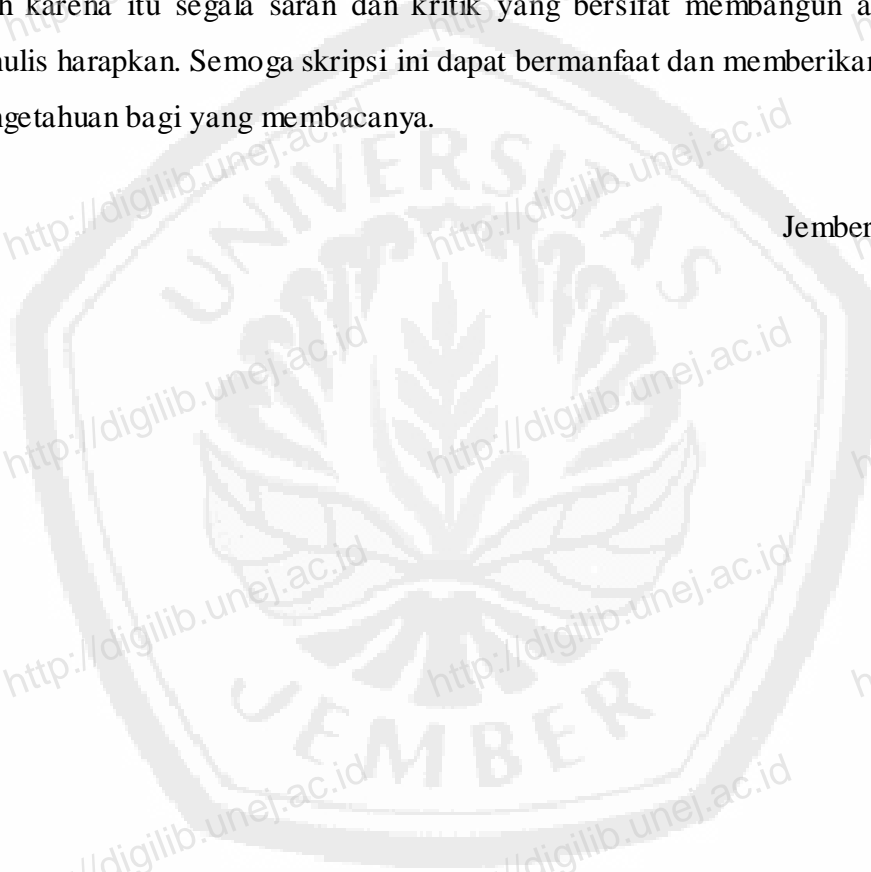
9. Sahabat-sahabatku “Mbambonk Comunity” yang sudah menemaniku belajar dan bermain.

10. Seluruh teman-temanku di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2008.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Juni 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Merek ( <i>Brand</i> ) .....	6
2.1.2 <i>Brand Switching</i> .....	8
2.1.3 Pencarian Variasi ( <i>Variety Seeking</i> ) .....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi Ketidakpuasan Konsumen .....	13

2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	20
2.3.1 Kerangka Konseptual .....	20
2.3.2 Hipotesis .....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Sumber Data .....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5 Identifikasi Variabel .....	26
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.7 Teknik Pengukuran Data .....	28
3.8 Uji Instrumen .....	28
3.8.1 Uji Validitas .....	28
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.9 Metode Analisis Data .....	30
3.9.1 Regresi Logistik .....	30
3.10 Uji Hipotesis .....	32
3.10.1 Uji Parsial .....	32
3.10.2 Uji Simultan .....	32
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah .....	34
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Wilayah Penelitian .....	36
4.1.2 Gambaran Umum Kartu Seluler GSM .....	38
4.2 Uji Instrument .....	44
4.2.1 Uji Validitas .....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	45
4.3.1 Statistik Deskriptif Responden .....	45
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	46

4.4 Hasil Analisis Regresi Logistik .....	51
4.4.1 Menilai Model Fit.....	51
4.4.2 Estimasi Parameter dan Interpretasi.....	53
4.5 Pembahasan	
4.5.1 Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Pada Produk Terhadap Perilaku <i>Brand Switching</i> Pengguna Kartu Seluler GSM di Tiga Kecamatan Kota Jember .....	55
4.5.2 Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Pada Harga Terhadap Perilaku <i>Brand Switching</i> Pengguna Kartu Seluler GSM di Tiga Kecamatan Kota Jember .....	56
4.5.3 Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Pada Promosi Terhadap Perilaku <i>Brand Switching</i> Pengguna Kartu Seluler GSM di Tiga Kecamatan Kota Jember .....	57
4.5.4 Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Pada Layanan Konsumen Terhadap Perilaku <i>Brand Switching</i> Pengguna Kartu Seluler GSM di Tiga Kecamatan Kota Jember .....	58
4.5.5 Pengaruh Pencarian Variasi terhadap Perilaku <i>Brand</i> <i>Switching</i> Pengguna Kartu Seluler GSM di Tiga Kecamatan Kota Jember.....	59
4.5.6 Hasil Temuan Penelitian .....	59
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Kepadatan Penduduk Hasil SP 2000-2010 .....	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Hasil SP 2010 .....	37
Tabel 4.3 Tarif kartu IM3 Seru Social Network Sepuasnya .....	40
Tabel 4.4 Tarif Kartu Mentari Obral Obrol Langsung.....	41
Tabel 4.5 Tarif Kartu XL .....	42
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.8 Karakteristik Responden .....	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Produk .....	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga .....	48
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	48
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Konsumen.....	49
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pencarian Variasi.....	50
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	34





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	64
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	69
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	78
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	82
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Logistik .....	86

