



**ANALISIS VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK SABUN MANDI LIFEBOUY DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh
KIAS FITRIA HANDARWENI
NIM 080810201033

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**ANALISIS VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KETIDAKPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK SABUN MANDI LIFEBOUY DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh

**KIAS FITRIA HANDARWENI
NIM 080810201033**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Nama : Kias Fitria Handarweni
NIM : 080810201033
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi
Ketidakpuasan Pelanggan Dan Keputusan
Perpindahan Merek Sabun Mandi Lifebuoy Di Kota
Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember , 12 September 2012

Yang Menyatakan,



Kias Fitria Handarweni

NIM. 080810201033

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi
Ketidakpuasan Pelanggan Dan Keputusan
Perpindahan Merek Sabun Mandi Lifebuoy Di
Kota Jember

Nama Mahasiswa : Kias Fitria Handarweni

NIM : 080810201033

Jurusan : Manajemen

Kosentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Halim, M.Si
NIP. 195011221 197801 1 001

Gusti Ayu Wulandari, SE, MM
NIP.19830912 200812 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

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

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK SABUN MANDI LIFEBOUY DI KOTA JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Kias Fitria Handarweni
NIM : 080810201006
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

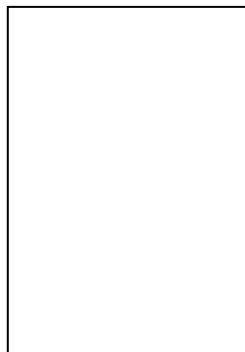
Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

11 September 2012

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si :
NIP. 19670421 199403 1 008
Sekretaris : Gusti Ayu Wulandari, SE, MM :
NIP. 19830912 200812 2 001
Anggota : Drs. H. Abdul Halim, M.Si :
NIP. 195011221 197801 1 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

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

Dengan rasa syukur dan tulus hati kupersembahkan karya ini kepada :

1. Papa dan mama tercinta, yang tiada henti mencurahkan kasih sayangnya dan selalu mendoakan yang terbaik untukku.
2. Adekku, Antika Regina Maharani yang selalu menghiburku.
3. Mas Agus Setiawan yang selalu memotivasiku.
4. Teman-teman dekatku yang selalu ngasih masukan dan membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu kubanggakan.

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah nasib suatu kaum,
Sebelum kaum itu merubah nasib mereka sendiri.

(QS. Ar –Rad :11)

“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi
pemilik masa lalu. Orang-orang yang masih terus
belajar, akan menjadi pemilik masa depan”

(Mario Teguh)

Hadapi hidup dengan sabar
Jangan berlebih mengharap sesuatu,
tapi yakinlah Sang Maha Pencipta
akan memberikan kita yang terbaik
asalkan kita berusaha.

(Penulis)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel bebas yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat terhadap ketidakpuasan pelanggan dan keputusan perpindahan merek sabun mandi Lifebuoy di kota Jember. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di kota Jember khususnya kecamatan Sumbersari yang pernah membeli sabun mandi Lifebuoy kemudian berpindah merek. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 80 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, promosi berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek. Sedangkan tempat secara nyata tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek. Namun tempat berpengaruh signifikan terhadap ketidakpuasan pelanggan begitu pula dengan produk, harga dan promosi juga berpengaruh secara nyata terhadap ketidakpuasan pelanggan. Dan ketidakpuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap perpindahan merek.

Kata kunci : Perpindahan merek, ketidakpuasan pelanggan, produk, harga, promosi dan tempat.

ABSTRACT

The purpose of this study examine the effect of independent variabels consisting of product, price, promotion, place, customer dissatisfaction and brand switching Lifebuoy soap brand in the town of Jember. The study population was living in urban communities in particural Jember district Summersari ever buy soap brand Lifebuoy sampling. The numbers of samples taken was 80 respondents. The analysis tools are path analysis. The results showed that the product, price, promotion significantly influence brand switching. While space does not significantly effect as well as customer dissatisfaction with the product, price and promotion also on customer dissatisfaction and also effects the brand switching.

Keyword : Brand switching, customer dissatisfaction, product, price, promotion and place.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan Dan Keputusan Perpindahan Merek Sabun Mandi Lifebuoy Di Kota Jember”

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. H. Isti Fadah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Drs. H. Abdul Halim, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dalam memberikan bimbingan dan saran hingga dapat terselesainya penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM selaku pembimbing II yang dengan segenap perhatian dan kesabarannya memberikan semangat, bimbingan, dan saran hingga dapat terselesainya penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
6. Kedua orang tuaku, “Papa Adrai dan Mama Nurhayati” tercinta yang selalu memberikan kasih sayang sampai aku tumbuh dewasa, terimakasih telah memberikan dukungan baik material maupun spiritual, dan selalu mendoakan yang terbaik untukku.
7. Adekku satu-satunya, “Antika Regina Maharani” yang selalu menghiburku dengan keusilanmu.
8. Orang yang selalu memberiku semangat dan menyayangiku dengan tulus, Mas Agus Setiawan...”semoga bisa menemaniQ sampai aQ jadi orang sukses ya...amien”
9. Teman-teman dekatku, ”Wulan, Yani, Dinny, Daniar” yang selalu mendengarkan curhatku dan membantu disaat ku membutuhkan sesuatu.....”makasi rek”.

10. Keluarga besar di Jember, Terimakasih telah memberikan perhatian selama ku tinggal di Jember.
11. Teman-teman Manajemen Reguler 2008.
12. Kepada semua pihak yang tak dapat ku sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 12 September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Konsep Merek	8
2.2.2. Produk	10
2.2.3. Harga	10
2.2.4. Promosi	11

2.2.5. Tempat.....	12
2.2.6. Ketidakpuasan Pelanggan	12
2.2.7. Perpindahan Merek	13
2.3. Kerangka Konseptual.....	14
2.4. Hipotesis	15
3. METODE PENELITIAN	16
3.1. Rancangan Penelitian.....	16
3.2. Sumber Data.....	16
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4. Populasi dan Sampel	17
3.5. Identifikasi Variabel	17
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	18
3.7. Skala Pengukuran	19
3.8. Uji Instrumen	20
3.8.1 Uji Validitas	20
3.8.2 Uji Reliabilitas	21
3.9. Metode Analisis Data	22
3.9.1 Analisis Diskriptif	22
3.9.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	22
3.10. Uji Asumsi Klasik	25
3.10.1 Uji Multikolinieritas	25
3.10.2 Uji Heteroskedastisitas	25
3.10.3 Uji Normalitas	26
3.10.4 Uji Autokolerasi	26
3.10.5 Uji Hipotesis	26
3.10.6 Menghitung Jalur	27
3.11. Kerangka Pemecahan Masalah	29

4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	33
4.3. Karakteristik Responden	34
4.4. Hasil Analisis Data	37
4.4.1 Uji Validitas	38
4.4.2 Uji Reliabilitas	39
4.4.3 Analisis Diskriptif	40
4.4.4 Analisis Jalur	44
4.4.5 <i>Trimming Theory</i>	47
4.4.6 Perhitungan Jalur	47
4.4.7 Uji Asumsi Klasik	50
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.6. Pembahasan	57
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	60
5. PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	7
Tabel 4.1 <i>Market Share</i> pada Sabun Mandi Khususnya Kesehatan	32
Tabel 4.2 Pembagian Wilayah Sumbersari	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Beralihan Merek Sabun	36
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Beralih Merek	37
Tabel 4.9 Rekapitulasi Perhitungan Validitas	38
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen	39
Tabel 4.11 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Produk (X_1)	40
Tabel 4.12 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Harga (X_2)	41
Tabel 4.13 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Promosi (X_3)	42
Tabel 4.14 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Tempat (X_4).....	42
Tabel 4.15 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Ketidakpuasan Pelanggan (Z)	43
Tabel 4.16 Hasil Analisis Diskriptif Variabel Perpindahan Merek (Y)	44
Tabel 4.17 Hasil Analisis Jalur	45
Tabel 4.18 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	49
Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas Untuk Jalur Pertama	50
Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas Untuk Jalur Kedua	51
Tabel 4.21 Hasil Uji Autokolerasi	53
Tabel 4.2.2 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur Berdasarkan Koefisien Beta (β)	24
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	29
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	46
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur Setelah <i>Trimming Theory</i>	47
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Pertama	52
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Kedua	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Pertama	54
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Kedua	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 5 Hasil Analisis Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 Hasil Analisis Jalur
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik