



**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT INVOLVEMENT*, *MARKET MAVEN*,  
*PERCEIVED RISK* TERHADAP *POST-SWITCHING NEGATIVE*  
*WORD OF MOUTH* PADA *PROVIDER* LAMA BERPINDAH  
KE KARTU AS TELKOMSEL DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

oleh

**Choirul Nissya  
NIM 070810201179**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT INVOLVEMENT*, *MARKET MAVEN*,  
*PERCEIVED RISK* TERHADAP *POST-SWITCHING NEGATIVE*  
*WORD OF MOUTH* PADA *PROVIDER* LAMA BERPINDAH  
KE KARTU AS TELKOMSEL 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

**Choirul Nissya  
NIM 070810201179**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH *PRODUCT INVOLVEMENT*,  
*MARKET MAVEN*, *PERCEIVED RISK* TERHADAP *POST-SWITCHING NEGATIVE WORD OF MOUTH* PADA  
*PROVIDER* LAMA BERPINDAH KE KARTU AS  
TELKOMSEL DI KOTA JEMBER.

NAMA : CHOIRUL NISSYA

NIM : 070810201179

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si  
NIP 19591013 198802 1 001

Drs. Hadi Wahyono, MM.  
NIP 19540109 198203 1 003

KETUA JURUSAN

Dr. Hj. Isti Fadah, S.E., M.Si  
NIP 19661020 1990002 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CHOIRUL NISSYA

NIM : 070810201179

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh *Product Involvement*, *Market Maven*, *Perceived Risk Terhadap Post-switching Negative Word Of Mouth* Pada *Provider* Lama Berpindah Ke Kartu AS Telkomsel Di Kota Jember” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 6 Juni 2011

Yang menyatakan,



Choirul Nissya

NIM. 070810201179

**JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS *PRODUCT INVOLVEMENT*, *MARKET MAVEN*, *PERCEIVED RISK*  
TERHADAP *POST-SWITCHING NEGATIVE WORD OF MOUTH* PADA PROVIDER  
LAMA BERPINDAH KE KARTU AS TELKOMSEL DI KOTA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Choirul Nissya

NIM : 070810201179

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

16 Juni 2011

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

**Susunan Tim Penguji**

Ketua : Drs. H. Abdul Halim. M.Si. : .....  
NIP 19501221 197801 1 001

Sekretaris : Drs. Hadi Wahyono. M.M. : .....  
NIP 19540109 198203 1 003

Anggota : Dr. Imam Suroso, S.E.,M.Si : .....  
NIP 19591013 198802 1 001

Mengetahui,

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh. M.Sc.

NIP 19560831 198403 1 002

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa puji syukurku kepada :

Kedua orang tua saya ibunda “Muslih” dan Ayahanda “Sugeng” tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama.

Kakak-kakakku tersayang Kakak Ardiyan, Mbak Yeyen dan Kakak Hangga, yang telah memberikan dukungan dan doanya salam pelaksanaan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Guru-guruku dan dosen-dosenku yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan sepenuh hati

Pujaan Hatiku Anton Nyoto Prihatin yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang yang tulus.

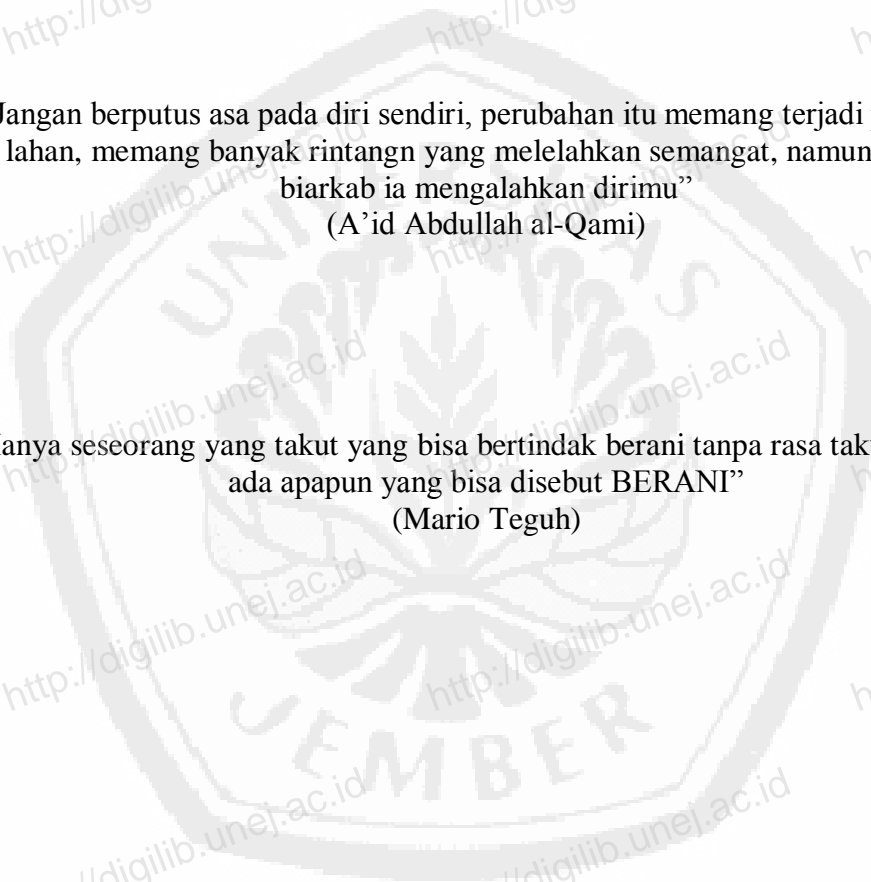
Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan

## MOTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta (mendampingi) orang-orang yang sabar”  
(QS. Al-Baqarah : 153)

“Jangan berputus asa pada diri sendiri, perubahan itu memang terjadi perlahan-lahan, memang banyak rintangan yang melelahkan semangat, namun jangan biarkan ia mengalahkan dirimu”  
(A'id Abdullah al-Qami)

“Hanya seseorang yang takut yang bisa bertindak berani tanpa rasa takut itu tidak ada apapun yang bisa disebut BERANI”  
(Mario Teguh)



## ABSTRAK

Penelitian ini diberi judul Analisis Pengaruh *Product Involvement*, *Market Maven*, *Perceived Risk* Terhadap *Post-Switching Negative Word Of Mouth* Pada Provider Lama Berpindah Ke Kartu As Telkomsel Di Kota Jember yang akan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel *Product involvement*, *Market Maven* dan *Perceived Risk* yang mempunyai peran dalam menciptakan ketidakpuasan/*dissatisfaction* pelanggan. Secara keseluruhan, variabel ketidakpuasan/*dissatisfaction* mempunyai peran dalam menciptakan berita negatif kepada pelanggan yang mengalami berpindah-pindah *provider/ Post-switching Negative word of mouth* (PNWOM). Pada penelitian ini menggunakan metode *path Analysis* atau yang biasa disebut analisis jalur dengan menggunakan pendekatan regresi linier berganda, alasan digunakan analisis jalur adalah untuk memudahkan peneliti untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total antar variabel yang bersangkutan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semua variabel *product involvement*, *market maven* dan *perceived risk* terhadap *dissatisfaction* serta variabel *product involvement*, *market maven* dan *perceived risk* dan *dissatisfaction* terbukti signifikan.

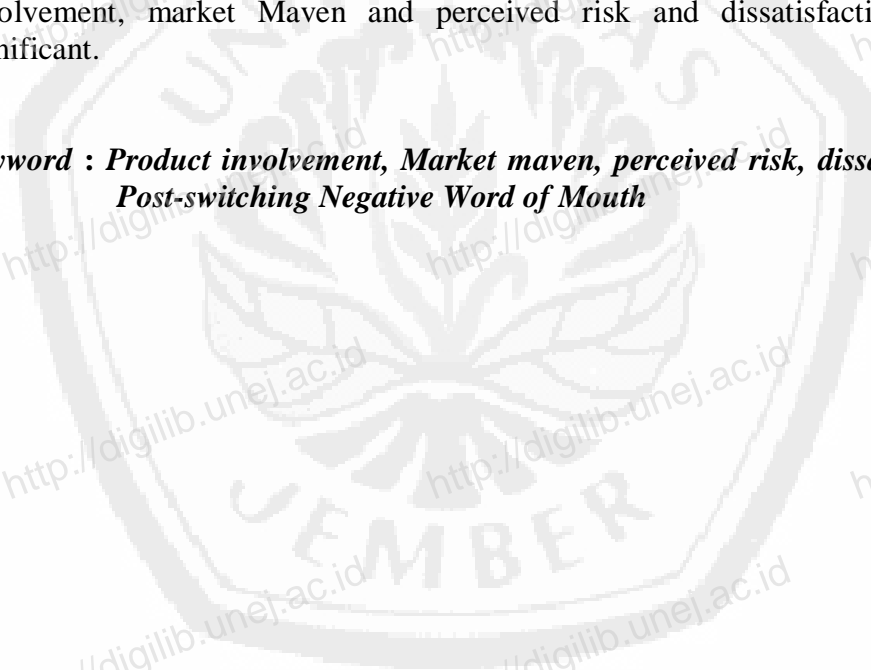
**Kata Kunci** : *Product involvement*, *Market maven*, *perceived risk*, *dissatisfaction*, *Post-switching Negative Word of Mouth*



## ABSTRACT

This study entitled Analysis Effect of Product Involvement, Market Maven, Perceived Risk Of Post-Switching Negative Word Of Mouth On Moving Into Old Provider Telkomsel KartuAS In the city of Jember that will explain how big the influence of product involvement variable, Market Maven and Perceived Risk of having role in creating customer dissatisfaction. Overall, variable dissatisfaction with a role in creating the negative news to customers who have moved provider / Post-switching Negative word of mouth (PNWOM). In this study using the method of path analysis or so-called path analysis using multiple linear regression approach, the reasons used path analysis is to enable researchers to determine and analyze the direct effect, indirect effect, and the total inter-related variables. Based on the results of this study concluded that all the variables product involvement, market Maven and perceived risk of dissatisfaction with product involvement, market Maven and perceived risk and dissatisfaction proved significant.

**Keyword : Product involvement, Market maven, perceived risk, dissatisfaction, Post-switching Negative Word of Mouth**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Product Involvement, Market Maven, Perceived Risk* Terhadap *Post-Switching Negative Word Of Mouth* Pada *Provider* Lama Berpindah Ke Kartu As Telkomsel Di Kota Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

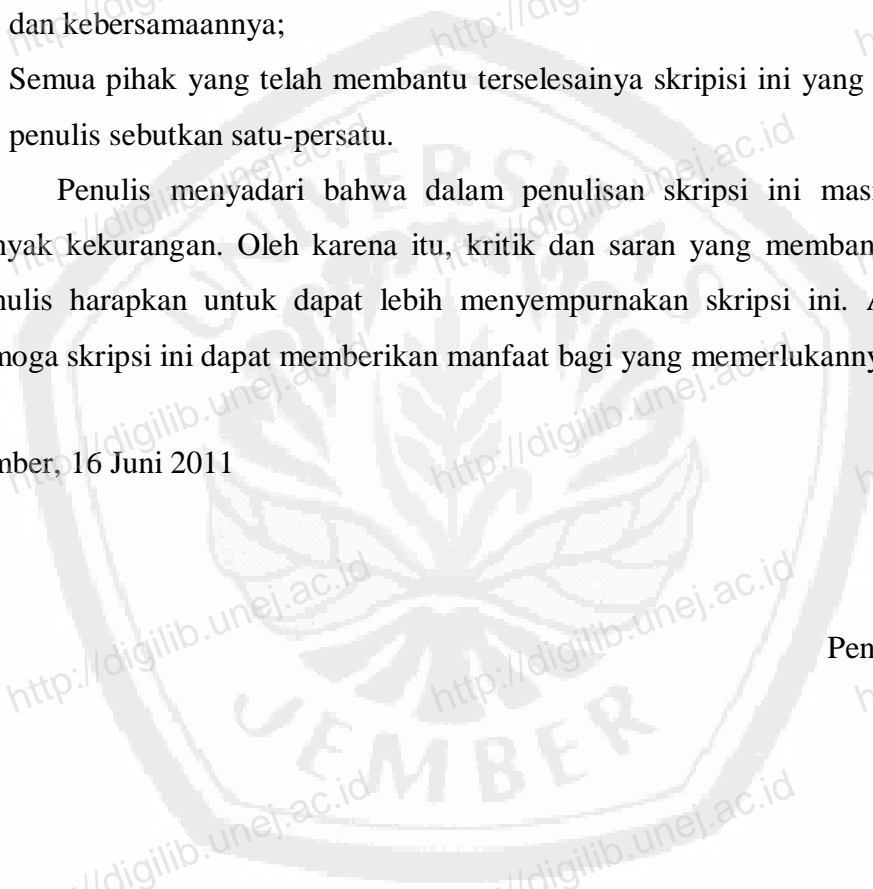
1. Bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Drs. Hadi Wahyono, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Istifadah, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomu Universitas Jember dan Bapak Dr. M. Dimiyati, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomu Universitas Jember
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
6. Mama Musliah dan Bapak Sugeng serta saudara-saudaraku tersayang (Kak Ardiyan, Mbak Yeyen dan Kak Hangga) atas dukungan dan doanya selama pelaksanaan hingga terselesaikannya Skripsi ini.
7. Pujaan Hatiku Anton Nyoto Prihatin yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang yang tulus.

8. Sahabat-sahabat terbaik yang aku miliki Ketu, Etax, Putri, Intan, Meme, Risiko, Wida, Indra, Eka, Tyo, Rika dan rekan-rekan Manajemen angkatan 2007 Rini, Fitri, Pandu dan Dessy. Khususnya anak-anak pemasaran yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi serta kerjasamanya yang begitu indah.
9. Teman seperjuanganku pada saat bimbingan Ayu, Citra, dan Rini ingatlah perjuangan kita.
10. Buat pengurus KSPM dan HMJ-Manajemen, terima kasih atas kerja samanya dan kebersamaannya;
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Jember, 16 Juni 2011

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>7</b>
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
2.1.1. Bauran Pemasaran .....	9
2.1.2. <i>Word of Mouth</i> .....	11
2.1.3. NWOM .....	14
2.1.4. Disonansi kognitif/penyesalan pasca pembelian .....	15
2.1.5. <i>Involvement</i> .....	15
2.1.6. <i>Market Mavenisme</i> .....	17
2.1.7. <i>Perceived Risk</i> .....	17
2.1.8. Kepuasan Pelanggan.....	19

2.1.9. Loyalitas Konsumen Terhadap Merk .....	20
<b>2.2. Tinjauan Peneliti Sebelumnya .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4. Hipotesis .....</b>	<b>24</b>
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>26</b>
3.2.1. Populasi Penelitian.....	26
3.2.2. Sampel Penelitian .....	26
<b>3.3. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>28</b>
3.3.1. Data Primer .....	28
3.3.2. Data Sekunder .....	28
<b>3.4. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5. Identifikasi Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.6. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>29</b>
3.6.1. Variabel <i>Product Involvement</i> .....	29
3.6.2. Variabel <i>Market Maven</i> .....	29
3.6.3. Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	30
3.6.4. Variabel <i>Dissatisfaction</i> .....	30
3.6.5. Variabel PNWOM .....	30
<b>3.7. Skala Pengukuran .....</b>	<b>31</b>
<b>3.8. Uji Instrumen .....</b>	<b>31</b>
3.8.1. Uji Validitas .....	31
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	32
<b>3.9. Metode Analisis Data .....</b>	<b>33</b>
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	33
3.9.2. Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	33
<b>3.10. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>36</b>
3.10.1. Uji Multikolinearitas.....	36
3.10.2. Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.10.3. Uji Normalitas .....	37

3.10.4. Uji Autokorelasi .....	38
<b>3.11. Uji Hipotesis.....</b>	<b>38</b>
<b>3.12. Menghitung Jalur .....</b>	<b>39</b>
3.12.1. Pengujian Validitas Model .....	40
3.12.2 Pengaruh Antar Jalur .....	41
<b>3.13. Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>43</b>
<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1. Hasil Penelitian .....</b>	<b>45</b>
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Telkomsel .....	45
4.1.2. Kartu AS .....	46
4.1.3. Gambaran Umum Tentang Wilayah Penelitian.....	48
4.1.4. Pengujian Instrumen .....	49
4.1.5. a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	51
4.1.6. Analisis Deskriptif.....	52
a. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Umur.....	52
b. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	53
c. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	
d. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir	
e. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
f. Analisis Deskriptif Variabel <i>Product Involvement</i> ( $X_1$ ) .....	55
g. Analisis Deskriptif Variabel <i>Market Maven</i> ( $X_2$ ) .....	56
h. Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i> ( $X_3$ ) .....	58
i Analisis Deskriptif Variabel Dissatisfaction (Z) .....	59
j. Analisis Deskriptif Variabel PNWOM (Y) .....	60
4.1.7. Analisis Jalur .....	61
4.1.8. Uji Asumsi Klasik.....	64
a. Uji Multikolinearitas.....	64
b. Uji Heteroskedastisitas .....	66
c. Uji Normalitas .....	67
d. Uji Autokorelasi .....	69

4.1.9. Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
4.1.10. Menghitung Jalur .....	73
a. Pengujian Validitas Model.....	73
b. Pengaruh Antar Jalur .....	75
<b>4.2. Pembahasan .....</b>	<b>77</b>
4.2.1. Pengaruh <i>Product Involvement</i> Terhadap <i>Dissatisfaction</i> .....	78
4.2.2. Pengaruh <i>Market Maven</i> Terhadap <i>Dissatisfaction</i> .....	78
4.2.3. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Dissatisfaction</i> .....	79
4.2.4. Pengaruh <i>Product Involvement</i> Terhadap PNWOM .....	80
4.2.5. Pengaruh <i>Market Maven</i> Terhadap PNWOM.....	81
4.2.6. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap PNWOM.....	81
4.2.7. Pengaruh <i>Dissatisfaction</i> Terhadap PNWOM .....	82
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1.1. Kesimpulan.....	83
5.1.2. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>

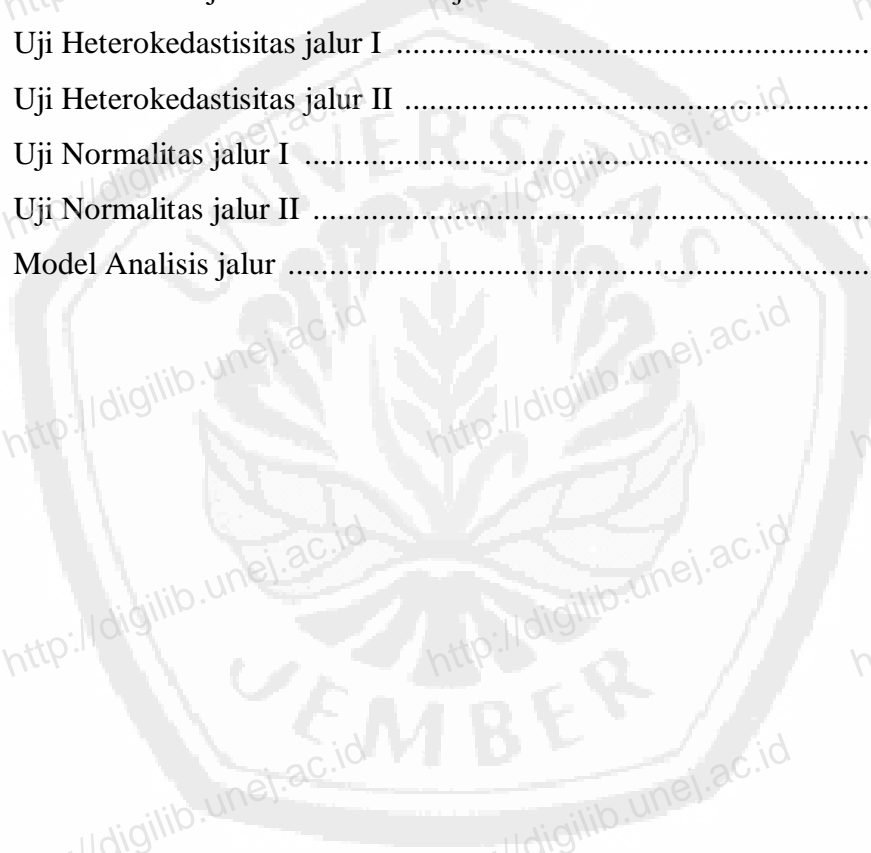
## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	23
3.1 Strata jumlah responden di tiga kecamatan .....	27
4.1 Kepadatan penduduk kota Jember .....	48
4.2 Jenis kelamin kota Jember .....	49
4.3 Rekapitulasi perhitungan validitas .....	50
4.4 Rekapitulasi hasil perhitungan reliabilitas .....	51
4.5 Rekapitulasi responden berdasarkan umur .....	52
4.6 Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	53
4.7 Rekapitulasi responden berdasarkan lama penggunaan .....	53
4.8 Rekapitulasi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	54
4.9 Rekapitulasi responden berdasarkan status pekerjaan .....	54
4.10 Hasil analisis deskriptif variabel <i>product involvement</i> .....	55
4.11 Hasil analisis deskriptif variabel <i>market maven</i> .....	56
4.12 Hasil analisis deskriptif variabel <i>perceived risk</i> .....	58
4.13 Hasil analisis deskriptif variabel <i>dissatisfaction</i> .....	59
4.14 Hasil analisis deskriptif variabel PNWOM .....	60
4.15 Hasil uji pengaruh langsung .....	63
4.16 Uji Multikolinearitas jalur I .....	64
4.17 Uji Multikolinearitas jalur II .....	65
4.18 Uji Autokorelasi .....	70
4.19 Uji Hipotesis .....	70
4.20 Pengaruh total .....	77



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 <i>Two Step Flow Model</i> .....	13
2.2 Kerangka konseptual .....	24
3.1 Model analisis jalur .....	35
3.2 kerangka pemecahan masalah .....	43
4.1 Model analisis jalur dan koefisien jalur .....	63
4.2 Uji Heterokedastisitas jalur I .....	66
4.3 Uji Heterokedastisitas jalur II .....	67
4.4 Uji Normalitas jalur I .....	68
4.5 Uji Normalitas jalur II .....	69
4.6 Model Analisis jalur .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....	94
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran 4 Data Jawaban Responden dan Distribusi Frekuensi .....	103
Lampiran 5 Analisis Jalur .....	111
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas .....	114
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas .....	117
Lampiran 8 Uji Normalitas .....	122
Lampiran 9 Uji Autokorelasi .....	127
Lampiran10 Surat Ijin Penelitian .....	131

