

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN FITUR
PRODUK TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Yang Berpindah dari *Laptop* Merek Lain ke
Laptop Merek *Asus* di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Oleh:
Nama : Titis Osi Kurniawan
NIM : 51414044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2019**

Skripsi berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN FITUR
PRODUK TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK**
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Yang Berpindah dari *Laptop* Merek Lain ke
Laptop Merek *Asus* di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Titis Osi Kurniawan (51414044)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen

Madiun, 4 Januari 2019
Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing

Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Univ. Katolik Widya Mandala Madiun

Mujitan, S.E., M.Sc.
NIDN. 0702067703

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unika Widya Mandala Madiun

Yuli A. Yuni, S.E., M.Sc.
NIDN. 0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN FITUR
PRODUK TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK**
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Yang Berpindah dari *Laptop* Merek Lain ke
Laptop Merek *Asus* di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Titis Osi Kurniawan (51414044)

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima guna mencapai sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen

Madiun, 19 Januari 2019
Tim Penguji Skripsi

1. **Veronika Agustini SM., S.E., M.Si.**
NIDN.0717087201

()

2. **Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.**
NIDN.00721048301

()

3. **Dyah Kurniawati, M.Si.**
NIDN. 0713126601

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Merek, dan Fitur terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Studi Empiris Pada Mahasiswa Yang Berpindah dari Laptop Merek Lain ke Laptop Merek Asus di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun)”** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 4 Januari 2019



Titis Osi Kurniawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- Tidak bisa hanyalah omong kosong yang diucapkan oleh orang-orang yang tidak mau mencoba. Lakukan atau kamu akan menyesal!
- Bangun dan wujudkan mimpimu, ketika orang lain masih bermimpi akan kesuksesan.
- Tidak peduli seberapa banyak kita dihina, dicaci, disepelekan orang lain. Jadikan itu motivasi untuk memperbaiki diri.

Kupersembahkan karya ini untuk:

- Ibu dan Bapak (Alm) tercinta
- Kakakku tersayang
- Keluarga besarku
- Sahabat dan teman-temanku
- Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, kualitas produk, merek, dan fitur terhadap perilaku perpindahan merek ke *laptop Asus* pada mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berpindah dari *laptop* merek lain ke *laptop Asus* sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik *Convenience Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa secara parsial harga, kualitas produk, merek, dan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek.

Kata Kunci: harga, kualitas produk, merek, fitur, dan perilaku perpindahan merek

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Merek, dan Fitur terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Studi Empiris Pada Mahasiswa Yang Berpindah dari *Laptop* Merek Lain ke *Laptop* Merek *Asus* di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun**. Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulisan skripsi ini pastinya tidak lepas dari doa, dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasehat yang sangat berguna selama penulisan skripsi.
4. Ibu Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si selaku wali studi yang telah memberikan dukungan dan semangat yang sangat berguna bagi penulis selama kuliah.

5. Bapak Ibu Dosen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan ilmu dan motivasi sehingga menjadi bekal bagi penulis dalam menyusun skripsi.
6. Para responden yaitu mahasiswa-mahasiswi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
7. Bapak Ir. Sutarko (Alm), Ibu Sri Suhartini, Amia Putri Asarita, S.E., Harsanti Lidia Putri, S.pd., Dewi Ayu Hapsari, S.pd. yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi selama kuliah dan penyusunan skripsi.
8. Yang terbaik Silvi, Santy, Dhani, Alvin, Irena, Cik El, Hanif, Reza yang telah memberikan dukungan, menemani, menasehati untuk berjuang menyusun skripsi. Tidak lupa untuk Davin, Thomas, Fernanda, Ardi yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh keluarga besar Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan dukungan dan inspirasi. Serta berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Madiun, 4 Januari 2019

Penulis,

Titis Osi Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori.....	10
1.Perilaku Beralih Konsumen	10
2.Perilaku Perpindahan Merek (<i>Brand Switching Behaviour</i>).....	14
3.Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	14
4.Kualitas Produk.....	16
5.Merek	18
6.Fitur.....	20
7.Harga.....	21
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	24
1.Pengaruh harga terhadap perilaku perpindahan merek	24
2.Pengaruh kualitas produk terhadap perilaku perpindahan merek	25

3. Pengaruh merek terhadap perilaku perpindahan merek.....	26
4. Pengaruh fitur terhadap perilaku perpindahan merek	27
C. Model Penelitian	28
BAB III METODA PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
1. Variabel Penelitian.....	31
2. Definisi Operasional Variabel Pengukuran Variabel.....	31
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Kualitas Data.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3. Uji Regresi Linier Berganda	39
4. Uji Hipotesis	40
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Data Penelitian	42
1. Gambaran umum Universitas Katolik Widya Mandala Madiun	42
2. Data Responden	45
B. Hasil Penelitian	50
1. Statistik Deskriptif	50
2. Uji Kualitas Data.....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	57
4. Uji Regresi Linier Berganda	60
5. Uji Hipotesis	62

6. Koefisien determinasi (R^2).....	66
C. Pembahasan.....	67
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Perpindahan Merek	67
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Perilaku Perpindahan Merek	68
3. Pengaruh Merek terhadap Perilaku Perpindahan Merek.....	69
4. Pengaruh Fitur terhadap Perilaku Perpindahan Merek	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Implikasi Manajerial	74
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
D. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP Brand Index tahun 2015-2018 Kategori Telekomunikasi/IT	3
Tabel 4.1 Fakultas dan Program Studi	42
Tabel 4.2 Tabel Respon Rate	45
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.4 Program Studi Responden.....	46
Tabel 4.5 Tingkatan Semester Responden	47
Tabel 4.6 Merek <i>Laptop</i> Sebelumnya Responden	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Intensitas Pemakaian <i>Laptop Asus</i>	49
Tabel 4.8 Skala Interval	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Harga	50
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas	51
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Merek	52
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Fitur	53
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Perpindahan Merek	54
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas	56
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Multikolonieritas	59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.18 Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Kurva Tabel t	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	60
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Harga	64
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Kualitas	64
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Merek	65
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Fitur	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Data Jawaban Responden dan Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Output SPSS

Lampiran 5 Tabel r dan Tabel t