



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK DARI SIMCARD
MEREK LAIN KE PENGGUNA SIMCARD SIMPATI
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta
Selatan)**

SKRIPSI

BIMA WIBISONO 1410111043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK DARI SIMCARD
MEREK LAIN KE PENGGUNA SIMCARD SIMPATI
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta
Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

BIMA WIBISONO 1410111043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bima Wibisono

NIM. : 1410111043

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 03 Juli 2019

Yang Menyatakan



Bima Wibisono

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bima Wibisono
NIM. : 1410111043
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Iklan Terhadap Perpindahan Merek
Dari Simcard Merek Lain Ke Pengguna Simcard SIMPATI
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 03 Juli 2019



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN TERHADAP
PERPINDAHAN MEREK DARI SIMCARD MEREK LAIN KE
 PENGGUNA SIMCARD SIMPATI
(STUDI PADA PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN CIGANJUR
 JAKARTA SELATAN)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BIMA WIBISONO 1410111043

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 03 Juli 2019
 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Drs. Hariyanto Ridwan, MM
Ketua Penguji


Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP
Penguji I


Lina Arivani, SE, MM
Penguji II (Pembimbing I)




Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen
Program sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 03 Juli 2019

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF PRODUCTS, PRICES
AND ADVERTISING ON BRAND MOVEMENTS FROM
OTHER BRAND SIMCARDS TO SIMPATI USERS SIMPATI
(STUDY ON THE COMMUNITY PERCEPTION OF
KELURAHAN CIGANJUR JAKARTA SELATAN)**

By Bima Wibisono

Abstract

This study aims to determine the effect of Product Quality, Price and Advertisements as independent variables, then Brand Movements as the dependent variable. The population in this study was the community of Kelurahan Ciganjur, South Jakarta. The sample size was taken by 75 respondents with non probability sampling method using purposive sampling method. Data collection is done through questionnaires. The analysis technique uses the PLS (Partial Least Square) method. Based on the results of data processing with PLS (Partial Least Square) it has the result that (1) Product Quality has a positive and significant effect on Brand Movements with a path coefficient value of 0.467. (2) Price has a positive but not significant effect on Brand Transfers with a path coefficient of 0.243. (3) Advertisements have a positive but not significant effect on Brand Transfers with the value of the path coefficient of 0.229.

Keywords: Product Quality, Price, Advertising, Behavior Brand Switching

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN IKLAN
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK DARI SIMCARD MEREK
LAIN KE PENGGUNA SIMCARD SIMPATI
(STUDI PADA PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN
CIGANJUR JAKARTA SELATAN)**

Oleh Bima Wibisono

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan sebagai variabel indenpenden, kemudian Perpindahan Merek sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan . Ukuran sampel diambil 75 responden dengan metode pengambilan sample *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan PLS (*Partial Least Square*) memiliki hasil bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perpindahan Merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,467. (2) Harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Perpindahan Merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,243. (3) Iklan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Perpindahan Merek dengan nlai koefisien jalur sebesar 0,229.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Iklan, Perpindahan Merek



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu , tanggal 03 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : BIMA WIBISONO

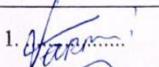
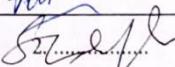
No.Pokok Mahasiswa : 1410111043

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Iklan Terhadap Perpindahan Merek dari Simcard Merek Lain ke Pengguna Simcard Simpati (Studi Kasus Persepsi Masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan)
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ **

Pengaji

No	Dosen Pengaji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Hariyanto Ridwan, MM	Ketua	1. 
2	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota I	
3	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota II **)	3. 

Keterangan :
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga karya ilmia ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Iklan Terhadap Perpindahan Merek Dari Simcard Merek Lain Ke Pengguna Simcard SIMPATI (Studi Pada Persepsi Masyarakat Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan)”**. Terima kasih penulis ucapan kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Dekan FEB, Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Lina Aryani, SE, MM selaku dosen pembimbing I, dan terima kasih pula kepada Ibu Rosali, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk usulan penelitian saya, serta kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Witoyo dan Ibu Sanitun selaku kedua orang tua yang saya cintai, selalu memberikan semangat dan selalu medoakan saya, Terima kasih juga kepada adik – adik saya Shinta Apriliana dan Rafika Putri yang saya sayangi, dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan karya ilmia ini. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada sahabat-sahabat terdekat, Base Alex Skuy, Paguyuban Temanggung, Posko Parakan yang tidak dapat saya sebutkan yang telah berjasa dalam penelitian ini, serta Keluarga Besar Kedok, dan teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2014 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Jakarta, 03 Juli 2019

Bima Wibisono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.1.2.2 Jenis Perilaku Pengambilan Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2.3 Keputusan Pembelian	10
2.1.3 Merek	11
2.1.3.1 Karakteristik Nama Merek yang Baik.....	11
2.1.3.2 Pengertian Perpindahan Merek (brand switching)	12

2.1.3.3	Penyebab Perpindahan Merek	12
2.1.4	Kualitas Produk	14
2.1.4.1	Dimensi kualitas produk.....	15
2.1.4.2	Manfaat dan Fungsi Produk	16
2.1.5	Harga	17
2.1.5.1	Tujuan Penetapan Harga	18
2.1.5.2	Strategi Penetapan Harga Pada Produk Baru	19
2.1.5.4	Indikator Harga	20
2.1.6	Iklan.....	21
2.1.6.1	Bauran promosi (Promotion Mix)	21
2.1.6.2	Jenis - jenis Iklan.....	22
2.1.6.3	Daya Tarik Periklanan.....	22
2.1.6.4	Tujuan periklanan.....	24
2.1.6.5	Manfaat iklan.....	24
2.2	Model Penelitian	25
2.3	Hipotesis.....	26
2.3.1	Kualitas Produk terhadap Perpindahan Merek	26
2.3.2	Harga terhadap Perpindahan Merek	26
2.3.3	Iklan terhadap Perpindahan Merek	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1	Operasi dan Pengukuran Variabel	28
3.1.1	Definisi Operasional.....	28
3.1.2	Pengukuran Variabel	29
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Teknik Pemilihan Sampel	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.3.3	Pengumpulan Data	31
3.4	Teknik Analisis Data.....	32
3.4.1	Teknik Analisis	32
3.4.2.1	Analisis Inferensial.....	36
3.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	36

3.4.4	Uji t (Uji Koefisien Regresi Parsial)	37
3.4.5	Uji Koefesien Determinasi (R^2)	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Simpati Telkomsel.....	40
4.2	Deskripsi Data Penelitian	42
4.2.1	Deskripsi Data Responden	42
4.2.2	Dekriptif Data Penelitian.....	44
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	48
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
4.3.2	Uji Validasi Konvergen.....	50
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan	51
4.3.4	Uji Reliabilitas.....	51
4.3.5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3.5.1	R Square	52
4.3.5.2	Q-Square	52
4.3.5.3	Uji t-Statistik	53
4.4	Pembahasan	55
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Dengan Pepindahan Merek	55
4.4.2	Pengaruh Harga (X_2) Dengan Pepindahan Merek.....	55
4.4.3	Pengaruh Iklan (X_3) Dengan Pepindahan Merek	56
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Simpulan.....	57
5.2	Keterbatasan Penelitian	58
5.3	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		59
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Table 1.	Index Top Brand Awards	2
Table 2.	Perkembangan Jumlah Pelanggan Provider Kartu Seluler Di Indonesia Sejak Tahun 2016 – 2018 (Dalam Jutaan)	3
Table 3.	Jumlah Penduduk Kelurahan Ciganjur (Per 31 Desember 2018)	3
Table 4.	Pengukuran Variabel	29
Table 5.	Skala Likert	31
Table 6.	Kisi-kisi Intrumen Penelitian	32
Table 7.	Peringkat Jawaban Kuesioner	35
Table 8.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	35
Table 9.	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha	37
Table 10.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Table 11.	Karakteristik Responden menurut usia	42
Table 12.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	43
Table 13.	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan	43
Table 14.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	44
Table 15.	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk.....	45
Table 16.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	46
Table 17.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Iklan	47
Table 18.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Perpindahan Merek...	47
Table 19.	Outer Loading Factor Output PLS Hasil.....	50
Table 20.	Average Variance Extracted (AVE).....	51
Table 21.	Cronbach's Alpha.....	51
Table 22.	Nilai R Square dan R Square Adjusted	52
Table 23.	Hasil Uji t-Statistik.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	25
Gambar 2. Tahapan PLS	34
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian.....	39
Gambar 4. Outer Model	49
Gambar 5. Inner Model	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	Matriks Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Data Kuesioner 75 Responden
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 7	Hasil Output Outer Model PLS
Lampiran 8	Hasil Output Inner Model PLS
Lampiran 9	Hasil Output Model PLS
Lampiran 10	R Tabel Dan T Tabel
Lampiran 11	Surat Riset Kelurahan Ciganjur
Lampiran 12	Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 13	Hasil Turnitin Skripsi