

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE*
SAMSUNG**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Darma Persada)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER
DISSATISFACTION AND ITS IMPACT ON BRAND
SWITCHING OF SAMSUNG SMARTPHONE***

(A CASE STUDY ON DARMA PERSADA UNIVERSITY STUDENTS)

Oleh

Mutia Khairani

2015410040

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS
DARMA PERSADA JAKARTA**

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE*
SAMSUNG**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Darma Persada)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER
DISSATISFACTION AND ITS IMPACT ON BRAND
SWITCHING OF SAMSUNG SMARTPHONE***

(A Case Study on Darma Persada University Students)

Oleh : Mutia

Khairani
2015410040

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 21 Agustus 2019

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Dr. Firsan Nova

Penguji I

Resa Nurlaela A. S.E., M.M.

Penguji II

Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Penguji III

M u'man Nuryana, Ph.D.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutia Khairani

Nim : 2015410040

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ketidakpuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Darma Persada)**, yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Mutia Khairani

ABSTRAK

Nama: Mutia Khairani, NIM: 2015410040, Judul: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ketidakpuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek *Smartphone* Samsung, Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran, di bawah bimbingan, Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap ketidakpuasan konsumen dan dampaknya pada perpindahan merek *smartphone* Samsung di Universitas Darma Persada. Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Jumlah kuesioner sebanyak 100 responden yang merupakan orang yang pernah menggunakan *smartphone* Samsung dan berpindah ke merek lain serta berada di lokasi saat penelitian sedang berlangsung. Teknik sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dan cara pengambilan sampelnya dengan menggunakan purposive sampling. Kemudian dilakukan uji analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan diolah menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas produk terhadap perpindahan merek melalui ketidakpuasan konsumen di Universitas Darma Persada yaitu memiliki hubungan yang negatif signifikan. Hal tersebut dilihat dari nilai t (t-values) yang lebih dari 1.985 ($\alpha = 5\%$) yaitu untuk kualitas produk terhadap ketidakpuasan konsumen sebesar -4.469 dan ketidakpuasan konsumen terhadap perpindahan merek sebesar 5.277 serta nilai t (t-values) yang kurang dari 1.985 ($\alpha = 5\%$) yaitu kualitas produk terhadap perpindahan merek sebesar 1.047. Untuk pengujian pengaruh intervening menggunakan uji Sobel dan diperoleh nilai t lebih besar dari 1,985 ($\alpha = 5\%$) yaitu sebesar -0.0014. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen sebagai variabel intervening tidak memiliki hubungan yang signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Perpindahan Merek

ABSTRACT

Name: Mutia Khairani, NIM: 2015410040, Title: The Influence of Product Quality Towards Consumer Dissatisfaction and Its Impact on Samsung Smartphone Brand Switching, Field of Science: Marketing Management, under guidance, Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

The purpose of this research is to determine the effect of product quality towards consumer dissatisfaction and its impact on Samsung Smartphone Brand Switching in Darma Persada University. This research used data primer from questionnaires. The 100 respondents were people who had Samsung smartphone and switch their smartphone into other brand and they were on location when this research is ongoing. The researcher used nonprobability sampling for sampling. Technique and purposive sampling to take the sample. The researcher used path analysis for analysis test and processed with SPSS 23.

The result of this research showed the effect of product quality toward brand switching through consumer dissatisfaction in Darma Persada University have negative significant relationship it can be seen from the t-values which more than 1.985 ($\alpha = 5\%$) namely for the product quality towards consumer dissatisfaction is -4.469 and consumer dissatisfaction towards brand switching is 5.277 and t-values is less than 1.985 ($\alpha = 5\%$) namely product quality towards brand switching 1.047. For the intervening effect test used Sobel test and t-value is less than 1.985 ($\alpha = 5\%$) namely -0.0014. This result showed that consumer dissatisfaction as intervening variabel did not have significant relationship.

Keywords: Product Quality, Consumer Dissatisfaction, Brand Switching

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ketidakpuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa proses penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, khususnya yang berada pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Untuk itu, sebagai wujud rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.

4. Ibu Irma Citarayani, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak / Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuannya yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk semua keluarga terutama mama yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan moral, do'a dan semangat yang sangat besar serta Aa Aldi, Teh Helda, Teh Luvy, Bi Elly, Bi Kokom, Tante Sari, Mas Herman, Adik-adik sepupu (Dinda, Febby, Risma) dan juga keponakan tersayang Levy yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman - teman Nyinyir (Rida, Suci, Eighin, Kurnia, Laras, Indah), Jajanan SD (Cindy, Tri, Iis, Ika, Yudha, Ahmad, Wawan), Klan Of Ngegas (Titik, Krimes, Ismi), dan Little Friend (Rista, Siti, Tela, Anti, Nova). Terima kasih atas dukungan, doa, dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Fajar dan Gresia yang turut membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Melisa Surya Hidayah yang selalu membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini,
10. Teman - teman seperbimbingan yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk semua teman - teman Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis

karena selalu mendukung dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman di Universitas Darma Persada yang telah memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
13. Terima Kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik

Demikian laporan skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Mutia Khairani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	9
1.3 Jangka Waktu dan Lokasi Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1. Manajemen Pemasaran	13
2.1.2. Bauran Pemasaran	14
2.1.3. Kualitas Produk	17

1) Pengertian Kualitas	17
2) Pengertian Kualitas Produk	17
3) Faktor yang Mempengaruhi	18
4) Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.4. Kepuasan Konsumen	21
2.1.5. Ketidakpuasan Konsumen	24
1) Tipe-Tipe Ketidakpuasan Konsumen	25
2) Sebab-Sebab Ketidakpuasan Konsumen	26
3) Cara Mengukur Ketidakpuasan Konsumen	27
4) Dimensi Ketidakpuasan Konsumen	29
2.1.6. Merek	29
2.1.7. Perpindahan Merek	32
1) Pengertian Perpindahan Merek	32
2) Faktor Ekstrinsik dan Intrinsik	33
3) Ciri-Ciri Perpindahan Merek	37
4) Karakteristik Perpindahan Merek	37
5) Dimensi Perpindahan Merek	38
2.2 Penelitian Sebelumnya	38
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipotesis	43

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang digunakan	44
3.2 Operasionalisasi Variabel	44

1) Pengertian Kualitas	17
2) Pengertian Kualitas Produk	17
3) Faktor yang Mempengaruhi	18
4) Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.4. Kepuasan Konsumen	21



3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data	48
3.3.1	Lokasi Penelitian	48
3.3.2	Sumber Data	48
1)	Sumber Data Primer	48
2)	Sumber Data Sekunder	49
3.3.3	Populasi dan Sampel	49
1)	Populasi	49
2)	Sampel	49
3.3.4	Teknik Pengambilan Sampling	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data	52
3.5	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	53
3.5.1	Skala yang digunakan	53
3.5.2	Uji Keabsahan Data	55
1)	Uji Validitas	55
2)	Uji Reliabilitas	56
3.5.3	Metode Analisis Data	57
1)	Uji T (Parsial)	57
2)	Uji F (Simultan)	57
3)	Koefisien Determinasi	58
4)	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN		
MASALAH		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	60

4.1.1	Sejarah Singkat PT Samsung	60
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan PT Samsung	64
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2.1	Hasil Penelitian Karakteristik Profil Responden	64
1)	Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	65
2)	Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
3)	Perhitungan Responden Berdasarkan Jurusan	66
4)	Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	68
4.2.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	69
1)	Uji Validitas	69
2)	Uji Reliabilitas	71
1.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	72
2.	Hasil Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Konsumen	72
3.	Hasil Uji Reliabilitas Perpindahan Merek	73
4.3	Hasil Path Analysis	73
4.3.1	Pengujian Hipotesis H ₁	73
4.3.2	Pengujian Hipotesis H ₂ dan H ₃	76
4.3.3	Pengujian Hipotesis H ₄	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pangsa Pasar <i>Smartphone</i> di Indonesia	2
Tabel 1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung	5
Tabel 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Ketidakpuasan Konsumen .	6
Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Perpindahan Merek	7
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun 2018/2019 .	53
Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jurusan	67
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.6 Reliabilitas Kualitas Produk	72
Tabel 4.7 Reliabilitas Ketidakpuasan Konsumen	72
Tabel 4.8 Reliabilitas Perpindahan Merek	73
Tabel 4.9 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ketidakpuasan Konsumen Pada <i>Smartphone</i> Samsung	74
Tabel 4.10 Pengaruh Kualitas Produk dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Perpindahan Merek Pada <i>Smartphone</i> Samsung	76

Tabel 4.11 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Perpindahan Merek

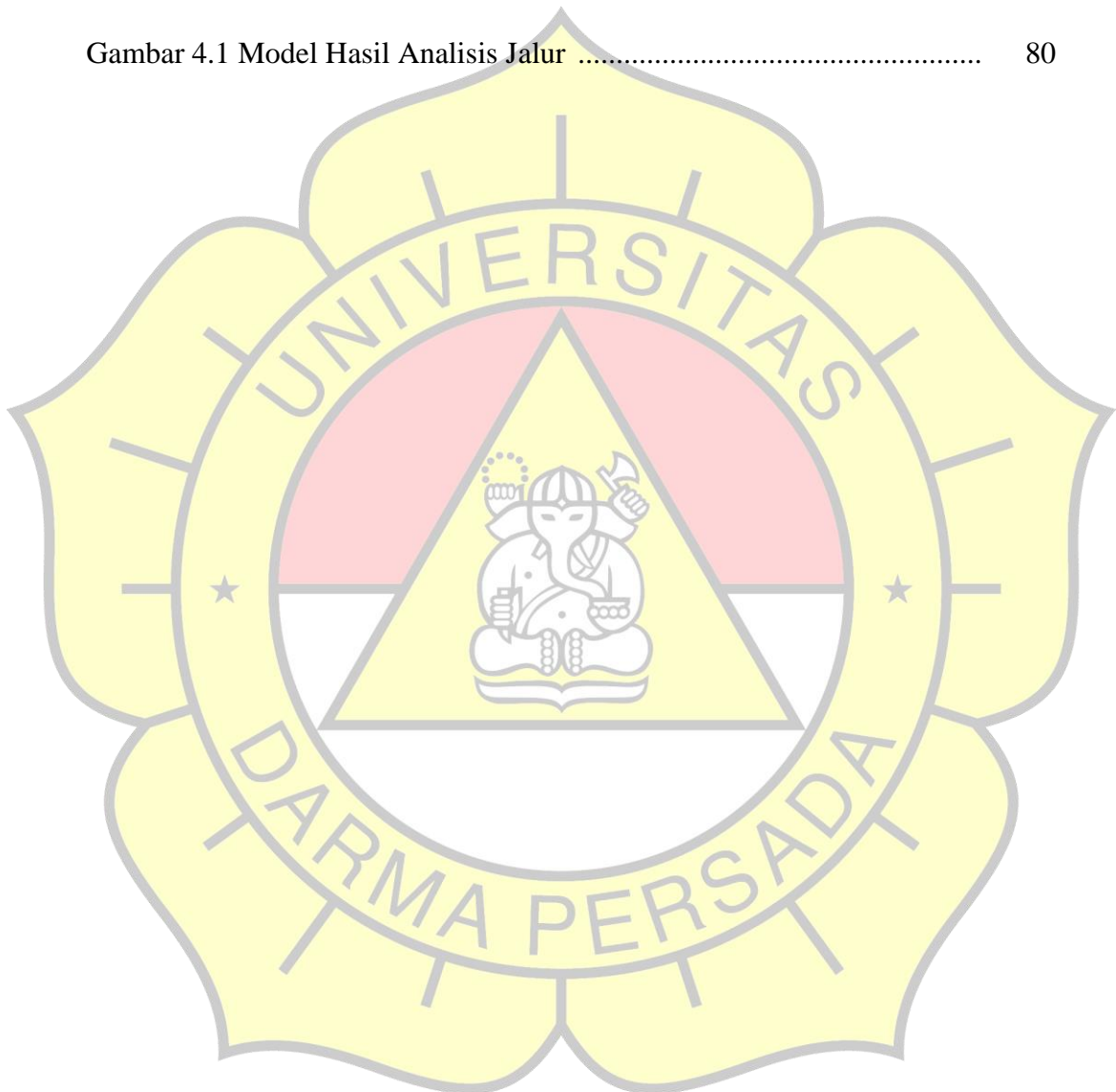
Melalui Ketidakpuasan Konsumen Pada *Smartphone*

Samsung 79



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Hasil Pra Survei Secara Keseluruhan	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	59
Gambar 4.1 Model Hasil Analisis Jalur	80



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner (Pra Survei) Penelitian	91
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 3 Data Daftar Profil Responden Pra Survei Penelitian	99
Lampiran 4 Tabulasi Data Pra Survei Kualitas Produk	100
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Survei Ketidakpuasan Konsumen	101
Lampiran 6 Tabulasi Data Pra Survei Perpindahan Merek	102
Lampiran 7 Data Daftar Profil Responden Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 8 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 9 <i>Regression Output</i>	114
Lampiran 10 Catatan Kegiatan Konsultasi Penulisan Skripsi	116
Lampiran 11 Riwayat Hidup	118