

**PENGARUH KETIDAKPUASAN PASCA KONSUMSI, *SWITCHING COST* DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
KE RETA BEAUTY CLINIC
(STUDI PADA KONSUMEN RETA BEAUTY CLINIC DI PURWOKERTO)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

LUSIANA SUPRPTI

1502010021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KETIDAKPUASAN PASCA KONSUMSI, *SWITCHING COST*
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK KE RETA BEAUTY CLINIC**

(STUDI PADA KONSUMEN RETA BEAUTY CLINIC DI PURWOKERTO)



SKRIPSI

Oleh :
LUSIANA SUPRAPTI
1502010021

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tri Septin Muji Rahayu'.

Dra. TRI SEPTIN MUJI RAHAYU, M.Si
NIK 2160128

HALAMAN PENGESAHAN




Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Lusiana Suprapti
NIM : 1502010021
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : **Pengaruh Ketidakpuasan Pasca Konsumsi, *Switching Cost* dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Ke Reta Beauty Clinic (Studi Pada Konsumen Reta Beauty Clinic di Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti SE, M.Si, Ph.D ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah SE, M.Si ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 17 Juni 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Achmad Darmawan, S.E, M.Si

2160148

..

...

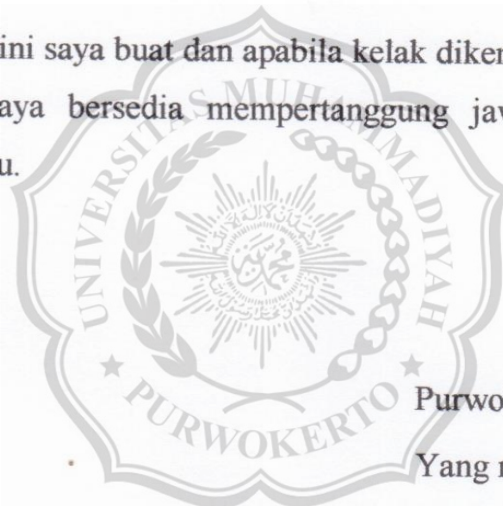
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusiana Suprapti
NIM : 1502010021
Program studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Purwokerto, 17 Juni 2019

Yang membuat pernyataan



Lusiana Suprapti
1502010021

KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-NYA, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliaha sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang maha esa, yang telah memberikan rahmat serta karunianya kepada saya sehingga saya mampu untuk terus bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Dr. Anjar Nugroho, M.Si., M.H.I., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si., selaku Dekan fakultas ekonomi dan bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbimngan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Hermin Endratno, S.E., M.Si., selaku ketua program studi manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbimngan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
5. Dra Tri Septin Muji Rahayu ., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., PhD yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana manajemen.

7. Alfato Yusnar K, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana manajemen.
8. Bapak/ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk kedua orang tua Bapak Prpto dan Ibu Liana wati, Adik Lisa Triana Suprpti yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan kesabarannya selama ini yang sangat luar biasa dan untuk segala do'a yang telah dipanjatkan.
10. Untuk sahabat-sahabat pejuang skripsi, Adelia Putri Utami, Aning Purwaningsih, Depi Kristianingsih, Deny Reza Fauzi, Musrifah, Roswiyanti, Indah Julita Nur Ainun, Khanjaryati Khasanah dan Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2015. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiiin

Purwokerto, 17 Juni 2019

Penulis

Lusiana Suprpti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusiana Suprapti
NIM : 1502010021
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KETIDAKPUASAN PASCA KONSUMSI, SWITCHING COST DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
KE RETA BEAUTY CLINIC
(Studi Pada Konsumen Reta Beauty Clinic di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Tanggal : 17 Juni 2019
Yang Menyatakan,

Lusiana Suprapti

MOTTO

*“Aku tidak akan pernah mencoba untuk menyesuaikan diri,
karena aku lahir untuk berdiri”*



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Bismillah dan bersyukur

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Prapto dan Ibu Liana Wati)

sebagai tanda sayang, bakti dan hormat, dan terimakasih yang tak terhingga atas

kasih sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.

Adiku tersayang (Lisa Triana Suprapti) sebagai tanda terimakasih atas dukungan,

motivasi dan doa selama ini, dan para sahabat saya yang selalu menjadi

penyemangat disetiap langkah untuk menjalani hidup ini.

**PENGARUH KETIDAKPUASAN PASCA KONSUMSI, *SWITCHING COST*
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK KE RETA BEAUTY CLINIC
(STUDI PADA KONSUMEN RETA BEAUTY CLINIC DI
PURWOKERTO)**

Lusiana Suprapti¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
lusianasuprapti53545@gmail.com

Dra Tri Septin Muji Rahayu, M. Si²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen ketidakpuasan pasca konsumsi, *switching cost* dan *word of mouth* terhadap keputusan perpindahan merek. Teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling dengan menggunakan 100 sampel responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel ketidakpuasan pasca konsumsi, *switching cost* dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek ke Reta Beauty Clinic. Variabel ketidakpuasan pasca konsumsi secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan dan variabel *switching cost* secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Variabel *word of mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek.

Kata kunci : ketidakpuasan pasca konsumsi, *switching cost* dan *word of mouth*

**THE EFFECT OF POST CONSUMPTION DISSATISFACTION, SWITCHING
COST AND WORD OF MOUTH ON DECISION TOWARDS BRAND
SWITCHING DECISION TO RETA BEAUTY CLINIC
(STUDY ON CONSUMERS OF RETA BEAUTY CLINIC IN PURWOKERTO)**

Lusiana Suprapti¹
Economics and Business Faculty
Muhammadiyah University Purwokerto
lusianasuprapti53545@gmail.com

Dra Tri Septin Muji Rahayu, M. Si²
Economics and Business Faculty
Muhammadiyah University Purwokerto
septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of independent variables are which post-consumption dissatisfaction, switching costs and word of mouth on towards brand switching. Data collection techniques used is purposive sampling method with 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of the analysis show that the variables of post-consumer dissatisfaction, switching cost and word of mouth simultaneously have a positive and significant effect on the brand's switching decision to move to the Reta Beauty Clinic. Post-consumption dissatisfaction variable, switching cost variable partially has no effect on brand switching decisions. Word of mouth variables partially have a positive and significant effect on brand switching decisions.

Keywords: post-consumption dissatisfaction, switching costs and word of mouth

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KASRYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Metode Pengumpulan Data	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional	29
F. Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43

B. Uji Instrumen Data	47
C. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Keterbatasan Masalah	71
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Respon Rate.....	44
Tabel 4.2	Deskripsi Responden	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas X1	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas X2.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas X3	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Y	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park	54
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.12	Hasil Analisis Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji F	58
Tabel 4.14	Nilai Cut Off X1.....	63
Tabel 4.15	Nilai Cut Off X2.....	65
Tabel 4.16	Nilai Cut Off X3.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Kurva Uji F	37
Gambar 3.2 Kurva Uji t	40
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Kesatu	59
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	60
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga	61
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	76
Lampiran 2 <i>Respon Rate</i>	81
Lampiran 3 Data Identitas Responden	82
Lampiran 4 Statistik Deskriptiv	86
Lampiran 5 Data Variabel X1	87
Lampiran 6 Data Variabel X2	90
Lampiran 7 Data Variabel X3	93
Lampiran 8 Data Variabel Y	96
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas X1	99
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas X2	100
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas X3	101
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Y	102
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas X1	103
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas X2	104
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas X3	105
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Y	106
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas	107
Lampiran 18 Hasil Uji Multikolonieritas	108
Lampiran 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	109
Lampiran 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	110
Lampiran 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	111
Lampiran 22 Hasil Uji F	112
Lampiran 23 Hasil Uji t	113
Lampiran 24 Tabel t	114
Lampiran 25 Tabel r	115
Lampiran 26 Tabel F	117