

**PENGARUH KETIDAKPUASAN DAN HARGA TERHADAP
BRAND SWITCHING PRODUK *SMARTPHONE* (STUDI KASUS
PEGAWAI SWASTA DI JAKARTA PUSAT)**

**ILHAM KURNIA PUTRA
8215129076**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI ALIH PROGRAM
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN SI MANAJEMEN ALIH PROGRAM
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF UNSATISFACTION AND PRICE
TOWARDS BRAND SWITCHING OF SMARTPHONE PRODUCT
(STUDY CASE ON EMPLOYEE OF CENTRAL JAKARTA)**

**ILHAM KURNIA PUTRA
8215129076**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

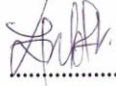
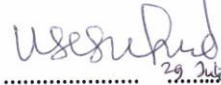
**Study Program Of Management Over
Concentration In Marketing
Departement Of Management
Faculty Of Economic
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana. E. S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1002	Ketua		29 Juli 2015
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630416 200604 2001	Sekretaris		29 Juli 2015
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1001	Penguji Ahli		29 Juli 2015
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1001	Pembimbing I		29 Juli 2015
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1001	Pembimbing II		29 Juli 2015

Tanggal Lulus : 10 Juli 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Juli 2015

Yang m



Ilham Kurnia Putra

No.Reg: 8215129076

ABSTRAK

Ilham Kurnia Putra, 2015; Pengaruh Ketidakpuasan dan Harga Terhadap *Brand Switching* Produk *Smartphone* (Studi Kasus Pada Pegawai Swasta di Jakarta Pusat). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan terhadap *brand switching* produk *smartphone*. 2) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap *brand switching* produk *smartphone*. 3) untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan dan harga secara bersama-sama terhadap *brand switching* produk *smartphone*. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai swasta yang berdomisili di Jakarta yang bekerja di wilayah Jakarta Pusat yang sudah pernah melakukan *brand switching* produk *smartphone*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 150 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 21. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang signifikan dari ketidakpuasan terhadap *brand switching* dengan nilai signifikansi sebesar 0,028. 2) adanya pengaruh yang signifikan dari harga terhadap *brand switching* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. 3) ketidakpuasan dan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *brand switching* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: Ketidakpuasan, harga, *brand switching*.

ABSTRACT

Ilham Kurnia Putra, 2015; The Influence of Unsatisfaction and Price toward Brand Switching of Smartphone Product (Study Case on Employee of Central Jakarta). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purposes of this reserach are: (1) To notice the affect between unsatisfaction toward brand switching of smartphone product. (2) To notice the affect between price toward brand switching of smratphone product. (3) To notice the affect between unsatisfaction and price together toward brand switching of smartphone product. Sampels in this research are employees who live in Jakarta who work in Central Jakarta who had never done swicthing product brand smartphone. The number of sample in this research are 150 respondent. This research uses quantitative method with multiple regression analysis technique, and a data anlysis tools uses SPSS version 21. The results of examine hypotesis shows: (1) there is significantly affect between unsastisfaction toward brand switching with the significantly value of 0,000. (2) there is a significantly affect between price toward brand switching with the significantly value of 0,000. (3) there is a significatly affect between unsatisfaction and price together toward brand switching with the significantly value of 0,000.

Keywords: Unsatisfaction, price, brand switching

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Skripsi yang telah diselesaikan oleh peneliti ini berjudul : **Pengaruh ketidakpuasan dan harga terhadap *brand switching* produk *smartphone* (Studi kasus pada pegawai swasta di Jakarta Pusat)**. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Usep Suhud, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) UNJ.
4. Dra. Hamidah, SE, M.si selaku Ketua Jurusan Manajemen, FE UNJ.
5. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si, M.si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, FE UNJ.
6. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen FE UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.

8. Mbak Fitri (Staf Jurusan Manajemen) yang telah banyak membantu dalam proses administrasi.
9. Kedua orangtua serta kakakku yang telah melimpahkan kasih sayang dan membantu selama proses perkuliahan, terimakasih.
10. Tantria Astari, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan terutama pada saat pembuatan skripsi.
11. Aji, Andita, Ella, Firman, Ken Disa, Tiara dan Udin teman seperjuangan, terima kasih untuk bantuan, semangat dan kebersamaannya.
12. Seluruh teman-teman alih program 2012, yang telah memberikan warna indah selama masa perkuliahan.
13. Terima kasih kepada karyawan beberapa Kantor Cabang Bank Swasta di wilayah Jakarta Pusat yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti dengan senang hati menerima kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015

Ilham Kurnia Putra