

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK
TERHADAP PERPINDAHAN MEREK BAN DUNLOP**

(Studi Kasus Perpindahan Merek Ban Dunlop ke Merek Lain di
Indonesia)

SKRIPSI



Oleh:

Yoga Maha Putra

1710011211100

Dosen Pembimbing

Linda Wati, S.E., M.Si

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

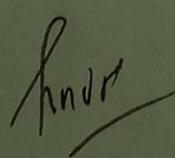
Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Bung Hatta, menyatakan:

Nama : Yoga Maha Putra
NPM : 1710011211100
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Perpindahan Merek Ban Dunlop di Indonesia (Studi Kasus Perpindahan Merek Ban Dunlop ke Merek Lain di Indonesia)

Telah disetujui skripsi ini sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 11 Februari 2022.**

Pembimbing Skripsi



Linda Wati, S.E., M.Si

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta

Dr. Erni Febriana Harahap, S.E., M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Maha Putra

NPM : 1710011211100

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Perpindahan Merek Ban Dunlop (Studi Kasus Perpindahan Merek Ban Dunlop ke Merek Lain di Indonesia)" adalah benar hasil karya tulis saya sendiri yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan bagian tertentu yang saya peroleh dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Padang, 11 Februari 2022

Penulis



YOGA MAHA PUTRA

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melipatkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Perpindahan Merek ban Dunlop (Studi Kasus Perpindahan Merek ban Dunlop ke Merek Lain di Indonesia)”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu berada di sisi saya, mempermudah segala urusan dan mengabulkan do'a saya.
2. Kedua orang tua saya Mama dan Papa atas segala doa, cinta kasih sayang dari penulis kecil hingga saat ini. Terimakasih atas dukungan dan pengorbanan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik untuk mendapatkan gelar sarjana.
3. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dan Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak., CA Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Linda Wati, S.E, M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

6. Ibu Linda Wati, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu, petunjuk maupun saran-saran dan pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Purbo Jadmiko, S.E, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis dari awal kuliah hingga akhir kuliah.
8. Ibu Reni Yuliviona, S.E, MM, dan ibu Elfitra Azliyanti, S.E, M.Sc, selaku dosen penguji ujian komprehensif, terima kasih atas kritik dan saran dari ibuk.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang memberikan bantuan dan kelancaran dalam kepengurusan skripsi ini.
10. Teruntuk Fajar, Ayaik (Dayat), Oppa (Tama), Bayi bajang (Arbi), Mangkuak (Rivaldi) dan Da mon (Raymon) yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan juga bantuan agar terselesaikan skripsi ini. Juga anak kontrakan, teman seperjuangan terimakasih selalu menemani keceriaan keluh kesah penulis selama ini. Dan teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2017 yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang
11. Semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaiya skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang

digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, 11 Februari 2022

Penulis

Yoga Maha Putra

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK TERHADAP
PERPINDAHAN MEREK BAN DUNLOP**
(Studi Kasus Perpindahan Merek Ban Dunlop ke Merek Lain di Indonesia)

Yoga Maha Putra¹, Linda Wati²
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bunghatta
Email : yogamahaputra111@gmail.com, Linda@yahoo.co.id

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketidakpuasan konsumen dan citra merek terhadap perpindahan merek ban Dunlop (studi kasus perpindahan merek ban Dunlop ke merek lain di Indonesia). Sampel yang digunakan yaitu 100 responden. Teknik penarikan sampel adalah purposive sampling. Data diolah dengan menggunakan SPSS versi 20. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan penyebaran kuesioner. Metode analisa data dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif terhadap perpindahan merek ban dunlop, citra merek berpengaruh positif terhadap perpindahan merek ban dunlop.

Kata Kunci : *Ketidakpuasan Konsumen, Citra Merek, Perpindahan Merek, SPSS versi 20.*

Abstract.

This study was conducted to examine the effect of consumer dissatisfaction and brand image on Dunlop tire brand switching (a case study of Dunlop tire brand switching to other brands in Indonesia). The sample used is 100 respondents. The sampling technique is purposive sampling. The data was processed using SPSS version 20. The type of data used was primary data by distributing questionnaires. Method of data analysis with multiple linear regression analysis. The results of the study found that consumer dissatisfaction had a positive effect on changing Dunlop tire brands, brand image had a positive effect on Dunlop tire brand switching.

Keywords: *Consumer Dissatisfaction, Brand Image, Brand Switching, SPSS version 20.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Perpindahan Merek	7
2.1.1.1 Pengertian Perpindahan Merek	7
2.1.1.2 Faktor yang Memperangaruhi Perpindahan Merek	8
2.1.2 Ketidakpuasan Konsumen	9
2.1.2.1 Pengertian Ketidakpuasan Konsumen	9
2.1.3 Citra Merek	11
2.1.3.1 Pengertian Citra Merek.....	11
2.2 Pengembangan Hipotesis	12
2.2.1 Hubungan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Perpindahan Merek.....	12
2.2.2 Hubungan Citra Merek terhadap Perpindahan Merek	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	15

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.2.1 Populasi.....	15
3.2.2 Sampel	15
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.4.1 Perpindahan Merek (Y)	16
3.4.1.1 Indikator Perpindahan Merek	16
3.4.2 Ketidakpuasan Konsumen (X1).....	17
3.4.2.1 Indikator Ketidakpuasan Konsumen.....	17
3.4.3 Citra Merek (X2)	17
3.4.3.1 Indikator Citra Merek	17
3.5 Uji Instrumen Penelitian	18
3.6 Skala Pengukuran Variabel	18
3.7 Uji Instrumen	19
3.7.1 Uji Validitas	19
3.7.2 Uji Reliabilitas	20
3.8 Teknik Analisis Data.....	21
3.8.1 Analisis Model Regresi Linear Berganda	21
3.9 Pengujian Hipotesis.....	22
3.9.2 Uji t-statistik.....	22
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskriptif Responden.....	23
4.2 Uji Instrumen	25
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	26
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	28
4.3 Analisis Deskriptif	28
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	31

4.5 Pembahasan.....	32
4.5.1 Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Perpindahan Merek.....	32
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Perpindahan Merek	33
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Implikasi Penelitian.....	34
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	35
5.4 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Ban di Indonesia Tahun 2018&2019.....	2
Tabel 3.1 Pengukuran Instrumen	18
Tabel 3.2 Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian	19
Tabel 3.3 Kriteria <i>Factor Loading</i>	20
Tabel 4.1 Prosedur Penyebaran Kuesioner	23
Tabel 4.2 Demografis Responden	24
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian	26
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	28
Tabel 4.5 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	29
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	41
Lampiran II Tabulasi Data.....	44
Lampiran III Olahan Data.....	46