

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KETIDAKPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN
MEREK PADA BEDAK MUKA TABUR MARCKS
DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

Puput Heranika

NIM: 2010412220012



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA BEDAK MUKA TABUR MARCKS DI KOTA BANJARMASIN


A. Nama Mahasiswa : Puput Heranika
NIM : 2010412220012

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

M. Hasanur Arifin, S.Sos., M.M
NIP. 19764142001121003


[.....]

b. Penguji I

Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., M.M
NIP. 197306161999031003

[.....]

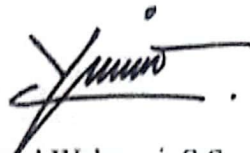
c. Penguji II

Dr. Setio Utomo S.Sos., M.A.B.
NIP. 197604132000121002

[.....]

Banjarmasin, April 2024

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis



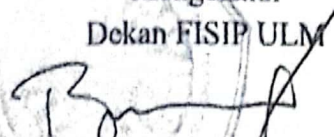
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B.
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



M. Hasanur Arifin, S.Sos., M.M
NIP. 19764142001121003

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulallah dan mendapat syafa'at-Mu kelak. Atas kodirat dan iradatmu jualah Ya Rabb, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Perilaku Perpindahan Merek Pada Bedak Muka Tabur Marcks Di Kota Banjarmasin. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachrie, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S. Sos., M. AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT teriring shalawat kepada Nabi Muhammad SAW sang pencerah dunia ini, atas terselesaikannya penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Cinta pertamaku, panutan dan pintu surgaku, Wanita terhebat ibu Suparti, terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada beliau atas segala bentuk do'a, motivasi, dan semangat yang telah diberikan kepada saya, terima kasih atas nasehat yang telah diberikan walaupun kadang pikiran kita yang bertentangan.
2. Bapak Wagimin yang saya cintai, seseorang yang menjadi alasan saya untuk selalu kuat hingga saat ini. Beliau memang tidak pernah merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya, memotivasi, memberikan dukungan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana dan senantiasa mengusahakan agar anak-anak beliau bisa merasakan pendidikan yang lebih tinggi dari beliau.
3. Kepada kedua kakak saya, Hartoyo dan Octa Rossy Tarliana terima kasih telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dan senantiasa setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat keluh kesah terbaik sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk sahabat seperjuangan saya Adeh Siti Nurhaliza yang senantiasa menemani masa-masa sulit saya terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan, dan untuk teman-teman musafir (Putri, Iwi, Dewi, Helda, Zahra, dan Nabila) dan beban hidup (Putri, Gete dan Indy) terima kasih atas bantuan dan dukungan

4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekertaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dalam penulisan proposal skripsi ini
7. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., M.M selaku Dosen Penguji 1.
8. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.A.B selaku Dosen Penguji 2.
9. Seluruh staf Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2020, terima kasih atas dukungan dan bantuannya sampai sekarang ini.
10. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan proposal skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Banjarmasin, April 2024

Penulis

yang diberikan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

5. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri sudah bertahan dan tetap kuat sampai sejauh ini.

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menjadi mesin penghancur badai,
maka tak pantas aku tumbang hanya karena mulut seseorang”

PERNYATAAN ORISINIL

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan oleh orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, April 2024

Yang membuat pernyataan,

Puput Heranika

NIM: 201041220012

ABSTRAK

Puput Heranika, 2010412220012, 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Bedak Muka Tabur Marcks di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: M. Hasanur Arifin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Bedak Muka Tabur Marcks di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di pilih pada Kota Banjarmasin sebanyak 100 responden, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan IBM SPSS *Statistic* Versi 24.

Hasil penelitian ini membuktikan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Bedak Muka Tabur Marcks di Kota Banjarmasin dalam level sedang. Ketidakpuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Bedak Muka Tabur Marcks di kota Banjarmasin dalam level sedang. Serta Kualitas Produk dan Ketidakpuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Perpindahan Merek pada Bedak Muka Tabur Marcks di Kota Banjarmasin dalam level kuat

Kata Kunci: Kualitas Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Perilaku Perpindahan Merek

ABSTRACT

Puput Heranika, 2010412220012, 2024. The Effect of Product Quality and Consumer Dissatisfaction on Brand Switching Behavior on Marcks Loose Face Powder in Banjarmasin City, under the guidance of: M. Hasanur Arifin.

This Study aims to determine the effect of Product Quality and Consumer Dissatisfaction on Brand Switching Behavior on Marcks Loose Face Powder in Banjarmasin City.

This research uses a quantitative approach. The location of this research was chosen in Banjarmasin City as many as 100 respondents, with data collection using a questionnaire and data analysis using multiple linear regression analysis assisted by IBM SPSS Statistic Version 29.

The results of this study prove that Product Quality has a positive and significant effect on Brand Switching Behavior at a moderate level. Consumer Dissatisfaction has a positive and significant effect on Brand Switching Behavior on Marcks Loose Face Powder in Banjarmasin City at a moderate level. And Product Quality and Consumer Dissatisfaction have a positive and significant effect on Brand Switching Behavior on Marcks Loose Face Powder in Banjarmasin City at a strong level.

Keyword: *Product Quality, Consumer Dissatisfaction, Brand Switching Behavior*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN ORISINIL	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Landasan Teoritis	19
2.1.1. Pemasaran	19
2.1.2. Produk	20
2.1.3. Perilaku Konsumen	22
2.1.8. Kualitas Produk	32
2.1.9. Ketidakpuasan Konsumen	35
2.1.10. Perilaku Perpindahan Merek	40
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	44
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian	50
2.3.1. Hipotesis Penelitian	50
2.3.2. Model Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Pendekatan Penelitian	55
3.2. Desain Penelitian	55
3.3. Lokasi Penelitian	56
3.4. Populasi, Besar Sampel, dan Tehnik Sampling	56
3.5. Definisi Operasional Variabel	59
3.6. Teknik Pengumpulan Data	65
3.7. Teknik Analisis Data	65
3.7.1 Skala Pengukuran	65
3.7.2 Deskriptif Statistik	66
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	67

3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	68
3.7.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN		74
4.1.	Profil Responden.....	74
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif	78
4.2.1.	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	78
4.2.2.	Deskriptif Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2).....	85
4.2.3.	Deskriptif Variabel Perilaku Perpindahan Merek (Y)	91
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.4.1.	Hasil Uji Normalitas	97
4.4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	100
4.4.3.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	101
4.5.	Uji Regresi Linear Berganda.....	102
4.6.	Hasil Uji Hipotesis	104
4.6.1.	Uji-t (Parsial).....	104
4.6.2.	Uji F (Simultan)	106
4.6.3.	Analisis Koefisien Determinasi	107
BAB V PEMBAHASAN HASIL		109
5.1.	Pembahasan.....	109
5.1.1.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Y)	109
5.1.2.	Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen (X2) terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Y)	110
5.1.3.	Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Ketidakpuasan Konsumen (X2) terhadap Perilaku Perpindahan Merek (Y)	111
5.2.	Implikasi Hasil Penelitian	112
5.3.	Keterbatasan Penelitian	115
BAB VI PENUTUP		116
6.1.	Kesimpulan	116
6.2.	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		1189
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
BIODATA PENELITI		

DAFTAR TABEL

No.	Judul	
Tabel 2.1	Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan	37
Tabel 2.2	Hasil Pemetaan Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 3.2	Rentang Kategori Jawaban Responden	66
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.1	Karakteristik Resonden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Kecamatan	76
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.6	Jawab,an Responden Butir X1.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	78
Tabel 4.7	Jawaban Responden Butir X1.2 Variabel Kualitas Produk (X1).....	79
Tabel 4.8	Jawaban Responden Butir X1.3 Variabel Kualitas Produk (X1).....	79
Tabel 4.9	Jawaban Responden Butir X1.4 Variabel Kualitas Produk (X1).....	80
Tabel 4.10	Jawaban Responden Butir X1.5 Variabel Kualitas Produk (X1).....	80
Tabel 4.11	Jawaban Responden Butir X1.6 Variabel Kualitas Produk (X1).....	81
Tabel 4.12	Jawaban Responden Butir X1.7 Variabel Kualitas Produk (X1).....	81
Tabel 4.13	Jawaban Responden Butir X1.8 Variabel Kualitas Produk (X1).....	82
Tabel 4.14	Jawaban Responden Butir X1.9 Variabel Kualitas Produk (X1).....	83
Tabel 4.15	Jawaban Responden Butir X1.10 Variabel Kualitas Produk (X1)....	83
Tabel 4.16	Jawaban Responden Butir X1.11 Variabel Kualitas Produk (X1)....	84
Tabel 4.17	Jawaban Responden Butir X1.12 Variabel Kualitas Produk (X1)....	85
Tabel 4.18	Jawaban Responden Butir X2.1 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	85
Tabel 4.19	Jawaban Responden Butir X2.2 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	86
Tabel 4.20	Jawaban Responden Butir X2.3 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	87
Tabel 4.21	Jawaban Responden Butir X2.4 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	87
Tabel 4.22	Jawaban Responden Butir X2.5 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	88
Tabel 4.23	Jawaban Responden Butir X2.6 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	89
Tabel 4.24	Jawaban Responden Butir X2.7 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	889

Tabel. 4.25	Jawaban Responden Butir X2.8 Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X2)	90
Tabel 4.26	Jawaban Responden Butir Y1 Variabel Perilaku Perpindahan Merek (Y)	91
Tabel 4.27	Jawaban Responden Butir Y2 Variabel Perilaku Perpindahan Merek (Y)	911
Tabel 4.28	Jawaban Responden Butir Y3 Variabel Perilaku Perpindahan Merek (Y)	92
Tabel 4.29	Jawaban Responden Butir Y4 Variabel Peilaku Perpindahan Merek (Y)	93
Tabel 4.30	Jawaban Responden Butir Y5 Variabel Peilaku Perpindahan Merek (Y)	93
Tabel 4.31	Jawaban Responden Butir Y6 Variabel Perilaku Perpindahan Merek (Y)	94
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas.....	95
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.34	Uji Kolmogorov Smirnov	100
Tabel 4.35	Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
Tabel 4.36	Uji Regresi Linear Berganda.....	103
Tabel 4.37	Hasil Stastitik Secara Parsial (Uji-t)	105
Tabel 4.38	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F).....	106
Tabel 4.39	Hasil Koefisien Determinasi R^2	107

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	
Gambar 1.1	Data Negara Konsumen Kosmetik Halal Terbesar di Dunia	2
Gambar 1.2	Trend Penjualan Kosmetik di Indonesia	3
Gambar 1.3	<i>Shade</i> Bedak Tabur Marcks	6
Gambar 1.4	Top Brand Bedak Muka Tabur 2021	7
Gambar 1.5	Komparasi Brand Bedak Muka Tabur Periode 2021-2023	7
Gambar 1.6	Market Share Bedak Muka Tabur 2023	9
Gambar 1.7	Merek Bedak Tabur yang Ditinggalkan	10
Gambar 1.8	Alasan 37% Responden Meninggalkan Bedak Muka Tabur Marcks	11
Gambar 2.1	Model Penelitian	54
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	98
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	99
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	101
Gambar 5.1	Model Penelitian	115

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Hasil Output SPSS Versi 24