

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HAMBATAN BERALIH DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP RETENSI PELANGGAN *SMARTPHONE* MEREK IPHONE
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

MUHAMMAD NOR RIANSYAH

NIM: 1910312210031

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HAMBATAN BERALIH DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP RETENSI PELANGGAN *SMARTPHONE* MEREK IPHONE
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD NOR RIANSYAH

NIM. 1910312210031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Jum'at, 26 Mei 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Rusniati, SE, M.Si

NIP. 19721117 199702 2 004

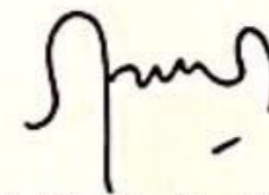
Penguji I



Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM

NIP: 19670909 1993031 1 001

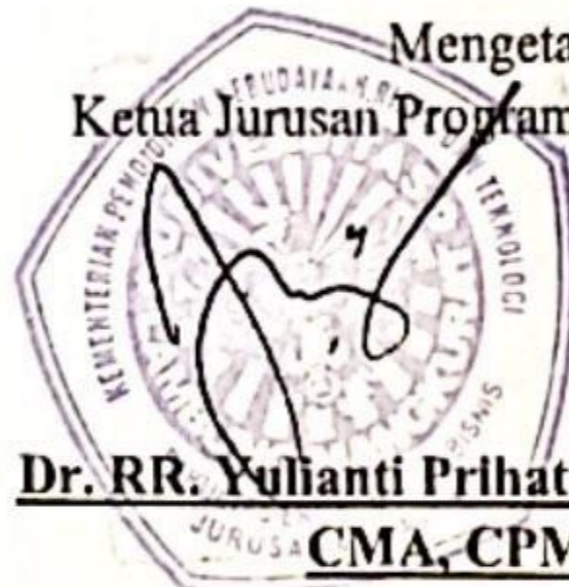
Penguji II



Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM

NIP: 19720909 199903 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Program Studi Manajemen



Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si,

CMA, CPM (Asia)

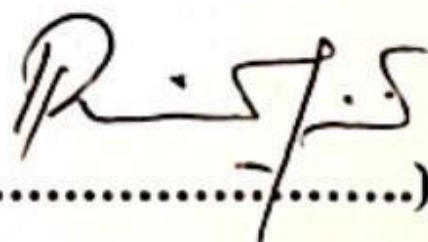
NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

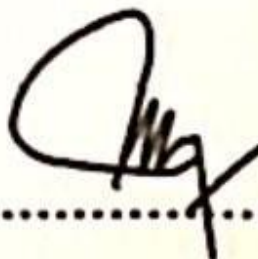
Nama : Muhammad Nor Riansyah
NIM : 1910312210031
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan *Smartphone* Merek Iphone (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 26 Mei 2023
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

Tim Penguji

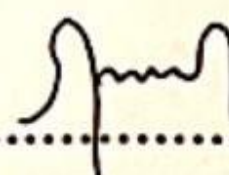
Pembimbing : Rusniati, SE, M.Si


(.....)

Penguji I : Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM


(.....)

Penguji II : Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM

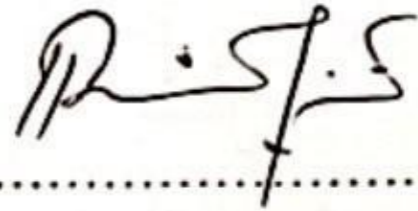

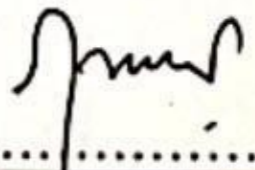

(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Muhammad Nor Riansyah
NIM : 1910312210031
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan *Smartphone* Merek Iphone (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)
Hari/Tanggal : Jum'at/26 Mei 2023
Tempat : Ruang Ujian III
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No	Nama	Keterangan	TTD
1	Rusniati, SE, M.Si	Pembimbing	1. 
2	Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM	Penguji I	2. 
3	Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM	Penguji II	3. 

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 26 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Program Studi Manajemen



Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si,
CMA, CPM (Asia)
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa



Muhammad Nor Riansyah
NIM. 1910312210031

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 07 Desember 2022



Muhammad Nor Riansyah
1910312210031

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah serta puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek terhadap Retensi Pelanggan *Smartphone* Merek Iphone (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)” skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Ak, M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Rusniati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan konsultasi dan terimakasih atas ide pemikiran, saran, serta solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM dan Ibu Siti Aliyati Al Bushairi, SE., MM selaku dosen penguji I dan II yang telah memberikan masukan serta saran yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan *staff* di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kepada kedua orang tua, kakak dan adik saya yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat yang tiada henti selama menjalani pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 Universitas Lambung Mangkurat.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga berkat dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, 07 Desember 2022

Peneliti,



Muhammad Nor Riansyah
1910312210031

ABSTRACT

Riansyah, Muhammad Nor (2023). *The Influence of Product Quality, Switching Barriers, and Brand Trust on Customer Retention of iPhone Brand Smartphone Users in Students of the Faculty of Economics and Business, University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin*. Advisor: Rusniati.

This study aims to analyze and determine the simultaneous significant effect of Product Quality, Switch Barriers, and Brand Trust on Customer Retention. Analyze and determine the partially significant effect of each variable of Product Quality, Switching Barriers, and Brand Trust on Customer Retention of Iphone Brand Smartphone Users (Study on Students of the Faculty of Economics and Business, University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin).

This type of research is Causal Associative. The population in this study were students of the Faculty of Economics and Business, University of Lambung Mangkurat Banjarmasin who used iPhone brand smartphones. The number of samples is 105 people. The sampling technique used is Non Probability Sampling with Purposive Sampling method. The data collection technique used a questionnaire and the data analysis technique used in this study was Multiple Linear Regression Analysis.

The results of this study indicate that Product Quality, Switch Barriers, and Brand Trust have a simultaneous effect on Customer Retention. Product Quality has a partial effect on Customer Retention. Switching Barriers have a partial effect on Customer Retention. Brand Trust has a partial effect on Customer Retention..

Keywords : *Product Quality, Barriers to Switch, Brand Trust, Customer Retention*

ABSTRAKSI

Riansyah, Muhammad Nor (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan *Smartphone* Merek Iphone (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin). Pembimbing: Rusniati.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh signifikan secara Simultan Kualitas Produk, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan. Menganalisis dan mengetahui pengaruh signifikan secara Parsial masing-masing variabel Kualitas Produk, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan *Smartphone* Merek Iphone (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin).

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif Kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang menggunakan *smartphone* merek iphone. Jumlah sampel sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek berpengaruh secara simultan terhadap Retensi Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Retensi Pelanggan. Hambatan Beralih berpengaruh secara parsial terhadap Retensi Pelanggan. Kepercayaan Merek berpengaruh secara parsial terhadap Retensi Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Hambatan Beralih, Kepercayaan Merek, Retensi Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LEGALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Kualitas Produk.....	16
2.1.2 Hambatan Beralih	20
2.1.3 Kepercayaan Merek	22
2.1.4 Retensi Pelanggan	25
2.1.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Retensi Pelanggan	26
2.1.6 Pengaruh Hambatan Beralih terhadap Retensi Pelanggan	27
2.1.7 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Retensi Pelanggan	27

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	32
3.1 Kerangka Konseptual.....	32
3.2 Hipotesis Penelitian	33
BAB IV METODE PENELITIAN	38
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
4.2 Jenis Penelitian.....	38
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	38
4.4 Unit Analisis	39
4.5 Populasi dan Sampel.....	39
4.5.1 Populasi	39
4.5.2 Sampel.....	39
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	40
4.6.1 Variabel	40
4.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.7.1 Kuesioner	42
4.7.2 Pengukuran Variabel.....	42
4.8 Teknik Analisis Data.....	43
4.8.1 Statistik Deskriptif	43
4.8.2 Uji Intrumen.....	44
4.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.8.5 Uji Hipotesis.....	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
5.1.1 Identitas Produk Smartphone Merek Iphone	51
5.1.2 Sejarah Singkat Produk Smartphone Merek Iphone.....	51
5.2 Hasil dan Analisis	54

5.2.1 Karakteristik Responden	54
5.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	58
5.2.3 Uji Validitas	63
5.2.4 Uji Reliabilitas	64
5.2.5 Uji Outlier	65
5.2.6 Uji Asumsi Klasik.....	66
5.2.7 Uji Hipotesis	73
5.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian	77
5.2.9 Implikasi Hasil Penelitian	81
5.2.10 Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB VI PENUTUP.....	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Telepon Genggam di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Merek <i>Smartphone</i> Merek di Indonesia.....	4
Gambar 1.3 Pangsa Pasar Merek <i>Smartphone</i> di Indonesia (April 2022)	5
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Mobile Operating System Market Share</i> in Indonesia (<i>October 2022</i>).....	3
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Pengguna <i>Smartphone</i> Merek Iphone	10
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.2 Skala Pengukuran	43
Tabel 4.3 Interval Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 4.4 Tingkat Reliabilitas.....	45
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	56
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	57
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	58
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Hambatan Beralih.....	60
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Merek	61
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Retensi Pelanggan	62
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 5.12 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 5.13 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser	69
Tabel 5.14 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 5.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 5.16 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	74
Tabel 5.17 Hasil Uji t.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 : Data Observasi Awal.....	98
Lampiran 3 : Karakteristik Responden.....	100
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	103
Lampiran 5 : Tanggapan Responden.....	108
Lampiran 6 : Output SPSS	116
Lampiran 7 : F tabel dan T tabel	129