

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *PUSH FACTORS* TERHADAP
SWITCHING BEHAVIOR MELALUI *SWITCHING INTENTION*
PADA PELANGGAN OPERATOR SELULER DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh :

NAMA : VIDIA ARUM MANJANI

NPM : 01120080078



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2011**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Vidia Arum Manjani
Nomor Pokok Mahasiswa : 01120080078
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *PUSH FACTORS* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* MELALUI *SWITCHING INTENTION* PADA PELANGGAN OPERATOR SELULER DI SURABAYA “

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 12 Desember 2011

Yang membuat pernyataan



VIDIA ARUM M



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH *PUSH FACTORS* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* MELALUI *SWITCHING INTENTION* PADA PELANGGAN OPERATOR SELULER DI SURABAYA “

Oleh :

Nama : Vidia Arum Manjani
NPM : 01120080078
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 12 Desember 2011

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Hendro Susanto, S.E., M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Go George Hebert, S.E., M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Ronald Suryaputra, S.T., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Louie A. Divinagracia, MSc., DBA





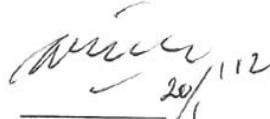
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 13 Januari 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Vidia Arum Manjani
NPM : 01120080078
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PUSH FACTORS* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* MELALUI *SWITCHING INTENTION* PADA PELANGGAN OPERATOR SELULER DI SURABAYA “
oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tandatangan
1. Leo A. Tambunan, S.E, MM	, sebagai Ketua	
2. Hendro Susanto, S.E, M.M	, sebagai Pembimbing	
3. Lydia Ari W, S.E, M.M	, sebagai Anggota	

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penyusunan tugas akhir ini dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program *International Business* pada Fakultas *Business School* Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan hingga masa tugas akhir ini sangatlah berharga bagi penulis. Untuk itu penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hendro selaku pembimbing I dan Bapak Hebert selaku pembimbing II yang telah senantiasa memberikan waktu, tenaga, dan pikiran didalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Seluruh responden yang telah bersedia menjawab setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, dengan demikian dapat sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ronald Soerjapoetra selaku kepala Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis secara moril dan dukungan yang berarti.
4. Papa dan mama tercinta, yang senantiasa membantu penulis melalui doa dan dukungan baik materi maupun moril yang tidak ternilai harganya.
5. Kakak dan adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan yang tidak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Chelly, Nana, Christella, Nurfani, Ririn, Pinkan, dan Dandy yang sebagai teman-teman yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman satu persekutuan di Gereja yang selalu setia mendukung saya dalam segala hal melalui doa dan pertolongan mereka untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

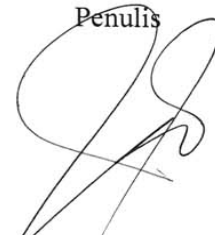
8. Kakak dan adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan yang tidak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Chelly, Christella, Nurfani, Nana, Ririn, Pinkan, dan Dandy sebagai teman-teman yang selalu ada dalam keseharian selama perkuliahan berlangsung serta mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman satu persekutuan di Gereja yang selalu setia mendukung saya dalam segala hal melalui doa dan pertolongan mereka untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan moril kepada penulis.

Menyadari bahwa penulisan ini jauh dari sempurna maka dibutuhkan saran maupun kritik yang dapat membangun dari para pembaca didalam pengembangan dan penulisan selanjutnya.

Akhir kata semoga Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas semua kebaikan anda semua. Diharapkan skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 13 Januari 2012

Penulis



Vidia Arum Manjani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat	5
1.6 Pengorganisasian Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN/TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN.....	8
2.1 Kajian/Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	8
2.1.1 Pengertian PPM Model	8
2.1.2 Faktor Pendorong dalam Migrasi Pelanggan	9
2.1.3 Intensi Berpindah Pelanggan.....	11
2.1.4 Migrasi Pelanggan	14
2.1.5 Nalar Konsep	16
2.2 Bagan Alur Berpikir	18
2.3 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	22

3.3	Jenis Data, Sumber Data, Aras dan Skala Pengukuran.....	24
3.4	Populasi dan Sampel	25
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	26
3.6	Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis.....	26
	BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	30
4.1	Karakteristik Responden	30
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	33
4.4	Uji Asumsi Klasik	35
4.3.1	Uji Normalitas	35
4.3.2	Uji Multikolinieritas	38
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	39
4.3.4	Uji Linearitas	41
4.5	Pengujian Hipotesis	42
4.3.1	Hubungan <i>Push Factors</i> Terhadap <i>Switching Intention</i>	42
4.3.2	Hubungan <i>Switching Intention</i> Terhadap <i>Switching Behavior</i>	43
4.3.3	Hubungan <i>Push Factors</i> , <i>Switching Intention</i> , dan <i>Switching Behavior</i>	44
4.6	Uji Hipotesis	44
4.7	Pembahasan	50
	BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	52
5.1	Konklusi	52
5.2	Implikasi	52
5.3	Rekomendasi	54
	DAFTAR PUSTAKA	56
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional	23
2. Karakteristik Responden	30
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4. Derajat Setiap Penilaian Variabel	33
5. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel	34
6. Hasil Uji Normalitas	36
7. Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	38
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
9. Hasil Uji Linearitas	41
10. Hasil Korelasi <i>Push Factors</i> dengan <i>Switching Intention</i>	43
11. Hasil Korelasi <i>Switching Intention</i> dan <i>Switching Behavior</i>	43
12. Hasil Korelasi <i>Push Factors</i> dan <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	44
13. Uji Hipotesis <i>Push Factors</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	46
14. Uji Hipotesis <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	47
15. Uji Hipotesis <i>Push Factors</i> terhadap <i>Switching Behavior</i> melalui <i>Switching Intention</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Kerangka Konseptual	17
2. Bagan Alur Berpikir	18
3. Histogram Uji Normalitas	37
4. <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	37
5. <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	40
6. Model Hipotetik	45
7. Analisa Jalur.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar

1. Kuesioner A
2. Row Data B
3. Output Uji Statistik C