

SKRIPSI

**PENGARUH KEMENARIKAN ALTERNATIF DAN BIAYA
BERPINDAH TERHADAP NIAT BERALIH PENGGUNA KARTU XL
AXIATA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG)**

INGGRID FEBRIANTY MAKAWERU

16413594

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

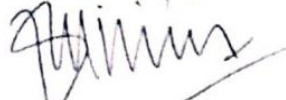
**PENGARUH KEMENARIKAN ALTERNATIF DAN BIAYA
BERPINDAH TERHADAP NIAT BERALIH PENGGUNA KARTU XL
AXIATA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG)**

INGGRID FEBRIANTY MAKAWERU

16413594

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Johanis W. Kiuk, M.M.

NIDN: 0824016301

Pembimbing II




Eka Seseli, S.E., M.M.

NIDN : 0817089101

Disahkan Oleh

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Damaris Koli, S.E., M.P.

NIDN : 0814076202

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2020

ii

SKRIPSI

PENGARUH KEMENARIKAN ALTERNATIF DAN BIAYA BERPINDAH
TERHADAP NIAT BERALIH PENGGUNA KARTU XL AXIATA
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA
WACANA KUPANG)

Disiapkan dan disusun oleh :

INGGRID FEBRIANTY MAKAWERU

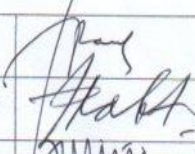
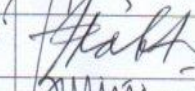
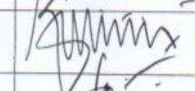

16413594



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada Tanggal : 10 Agustus 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

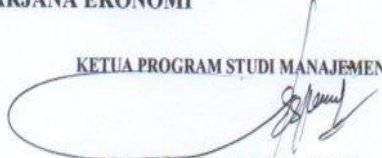
Penguji Utama	Frankie J. Salean, S.E.,M.P.	
Penguji Anggota	Drs. Robert A. Serang, M.Si.	
Penguji Anggota/Pembimbing	Dr. Johanis W. Kiuk, M.M.	
Penguji Anggota/Pembimbing	Eka Seseli, S.E.,M.M.	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH
GELAR SARJANA EKONOMI



DEKAN FAKULTAS EKONOMI
Frankie J. Salean, S.E., M.Si
NIDN : 0831015701

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


Alva Elita Sjoen, S.E., M.M.
NIDN : 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ingrid Febrianty Makaweru
NIM : 16413594
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : Pengaruh Kemenarikan Alternatif Dan Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu XL Axiata (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang), yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2019/2020 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain / penelitian sebelum.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ke tidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan Sebenar-benarnya.

Kupang, 20 Juli 2020

Yang menyatakan



Ingrid Febrianty Makaweru
NIM. 16413594



Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si
NIDN: 0806015701

MOTTO

ADA DUA CARA AGAR BERHASIL DALAM SEBUAH
PERJUANGAN YAITU INGATLAH DAN LAKUKANLAH
YANG TERTERA DIDALAM FILIPI 1: 27 DAN FILIPI 4 :6.
SINGKATNYA ADALAH BERJUANGLAH SESUAI INJIL
KRISTUS DAN JANGANLAH KUATIR AKAN HASIL
PERJUANGANMU TETAPI NYATAKANLAH SEGALA
KEINGINANMU DALAM DOA DAN PERMOHONAN DENGAN
UCAPAN SYUKUR.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yesus Sang Juruselamat yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan berhasil melewati berbagai macam tantangan. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah tercinta Dominggus Makaweru dan Ibu tercinta Juliana Makaweru yang selalu memberi dukungan dalam doa dan telah berjerih lelah demi keberhasilanku.
2. Opa tercinta Oktovianus Makaweru dan Oma tercinta Adelci Minuk yang selalu mendoakan keberhasilanku.
3. Kepada Dosen Penasehat Akademik Bapak Zet Ena, S.E.,M.M. yang selalu setia membimbingku dari semester satu sampai semester akhir.
4. Kepada Dosen Pembimbing Bapak Dr. Johanis W. Kiuk, M.M. dan Ibu Eka Seseli, S.E.,M.M. yang selalu sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya selama mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Ketiga adik kandungku Ronaldo, Indah dan Vitun Makaweru yang selalu mendoakan keberhasilanku dan selalu menanti kehadiranku untuk berkumpul bersama mereka di Kota Ambon.
6. Kepada sahabat “Squad Friend Forever” Ike Tamonob, Santi Dami, Marselina Lomi, Thersiana Djami, Inri Rizal, Virey Lilo dan Cherly Mansula yang selalu memberikan semangat untukku.
7. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemenarikan Alternatif Dan Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu XL Axiata (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang)” ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu persyaratan strata satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam proses penulisan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang penulis hadapi, namun berkat pertolongan Tuhan Yesus sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Dan selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ayub Meko, M.Si selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

2. Bapak Jusuf Aboladaka, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Damaris Koli, S.E.,M.P. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Alya Elita Sjoen,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Zet Ena, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu setia membimbing dan menjadi orang tua bagi penulis selama studi dari awal sampai akhir.
6. Bapak Dr. Johanis W. Kiuk, M.M. sebagai Dosen Pembimbing I dan Ibu Eka Seseli, S.E.,M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing dan memberikan semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Bapak Frankie J. Salean, S.E.,M.P. selaku Penguji Utama dan Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si.selaku Penguji Anggota yang selalu bersedia menguji hasil skripsi penulis dengan baik.
8. Yayasan *Van Deventer-Maas* Indonesia yang telah memberikan bantuan beasiswa setiap bulan kepada penulis sehingga sangat membantu selama studi hingga selesai.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.

10. Staf karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha

Wacana yang telah memberikan pelayanan dalam proses administrasi selama studi dari awal sampai akhir.

11. Seluruh civitas akademika Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

yang selalu membantu penulis selama studi dari awal sampai akhir.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Besar harapan bahwa semoga skripsi yang ditulis penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Teriring salam dan doa penulis ucapkan banyak terimakasih.

Kupang, 20 Juli 2020

Inggrid Febrianty Makaweru

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	7
1.3 Persoalan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Niat Beralih.....	9

2.1.2	Kemenarikan Alternatif	14
2.1.3	Biaya Berpindah.....	19
2.2	Konsep Penelitian.....	24
2.2.1	Niat Beralih.....	24
2.2.2	Kemenarikan Alternatif	24
2.2.3	Biaya Berpindah.....	24
2.3	Hipotesis Dan Kerangka Dasar Penelitian	24
2.3.1	Hipotesis	24
2.3.2	Kerangka Dasar Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Populasi Dan Sampel Penelitian	27
3.1.1	Populasi	27
3.1.2	Sampel	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data	29
3.3	Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	30
3.4	Hipotesis Statistik dan Teknik Pengujian Hipotesis	33
3.4.1	Hipotesis Statistik.....	33

3.4.2 Teknik Pengujian Hipotesis	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1 Analisis Pendahuluan	36
3.5.2 Analisis Lanjutan	36
 BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	40
4.2 Analisis Pendahuluan	41
4.3 Analisis Lanjutan	45
4.3.1 Persamaan Regresi Linier Berganda	45
4.3.2 Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial.....	47
4.3.3 Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan).....	48
4.3.4 Koefisien Determinasi (R ²)	49

4.4 Bahasan Hasil Analisis	50
---	-----------

4.4.1 Pengaruh Kemenarikan Alternatif Terhadap Niat

Beralih Pengguna Kartu XL Axiata	51
---	-----------

4.4.2 Pengaruh Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih

Pengguna Kartu XL Axiata	52
---------------------------------------	-----------

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	55
-----------------------------	-----------

5.2 Implikasi Teoritis	55
-------------------------------------	-----------

5.3 Implikasi Terapan	57
------------------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.Jumlah Pelanggan Seluler Tahun 2018	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Angkatan Responden	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Kemenarikan Alternatif (X1)	41
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Biaya Berpindah (X2)	43
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Niat Beralih (Y).....	44
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.8 Uji t_{test}	47
Tabel 4.9 Uji F.....	49
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R ²)	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen penelitian (Kuesioner)
2. Tabel data hasil jawaban responden
3. Hasil uji kategori responden dengan analisis deskriptif
4. Hasil uji jawaban responden setiap pernyataan dengan analisis deskriptif
5. Hasil uji analisis regresi linier berganda
6. Tabel t dengan taraf signifikansi 5%
7. Tabel titik persentase distribusi f untuk probabilitas = 0,05
8. Kartu konsultasi