

**ANALISIS SWITCHING INTENTION APLIKASI BBM KE APLIKASI
WHATSAPP DIKALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Novarani Nurul Fajri
NIM 1510411329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

**ANALISIS SWITCHING INTENTION APLIKASI BBM KE APLIKASI
WHATSAPP DIKALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Novarani Nurul Fajri
NIM 1510411329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novarani Nurul Fajri
NIM : 1510411329
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis *Switching Intention* Aplikasi BBM ke Aplikasi Whatsapp di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember; Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2019

Yang menyatakan,

Materai
6000

Novarani Nurul Fajri
NIM. 1510411329

SKRIPSI

ANALISIS *SWITCHING INTENTION* APLIKASI BBM KE APLIKASI
WHATSAPP DIKALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

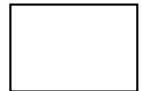


Oleh:

Novarani Nurul Fajri
NIM 1510411329

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Bayu Wijyantini. SE., MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo. SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis *Switching Intention* Aplikasi BBM ke Aplikasi Whatsapp di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Novarani Nurul Fajri
NIM : 1510411329
Hari : Jumat
Tanggal : 12 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. M. Naely Azhad, MSi
NIP 19661 231 1990 03 1006

Anggota 1,

Anggota 2,

Bayu Wijyantini. SE., MM
NPK 10 09 061

Yohanes Gunawan Wibowo. SE., MM
NPK 15 09 653

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, MSi
NPK 01 09 289

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Dan orang-orang yang berusaha dengan bersungguh-sungguh kerana memenuhi kehendak agama Kami, sesungguhnya Kami akan memimpin mereka ke jalan-jalan

Kami (yang menjadikan mereka bergembira serta beroleh keridhaan) dan sesungguhnya (pertolongan dan bantuan) Allah adalah berserta orang-orang yang berusaha memperbaiki amalannya.

(Surah Al'Ankabut. Ayat 069)

Barang siapa yang mempermudah kesulitan orang lain, maka Allah ta'ala akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat.

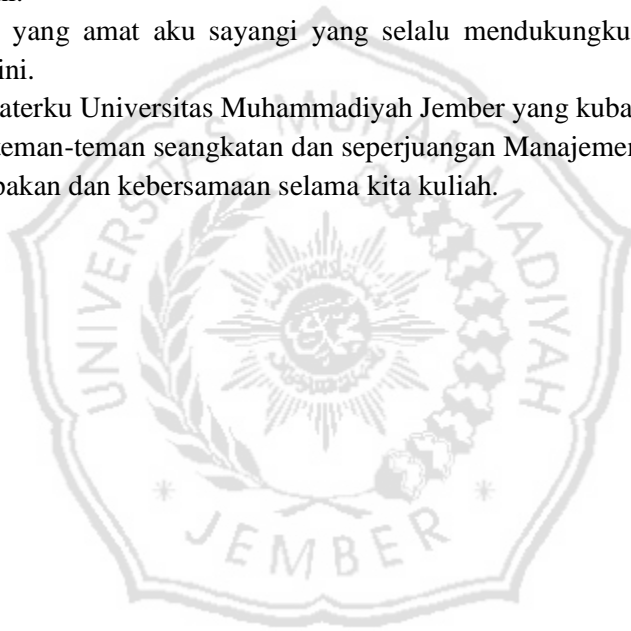
(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

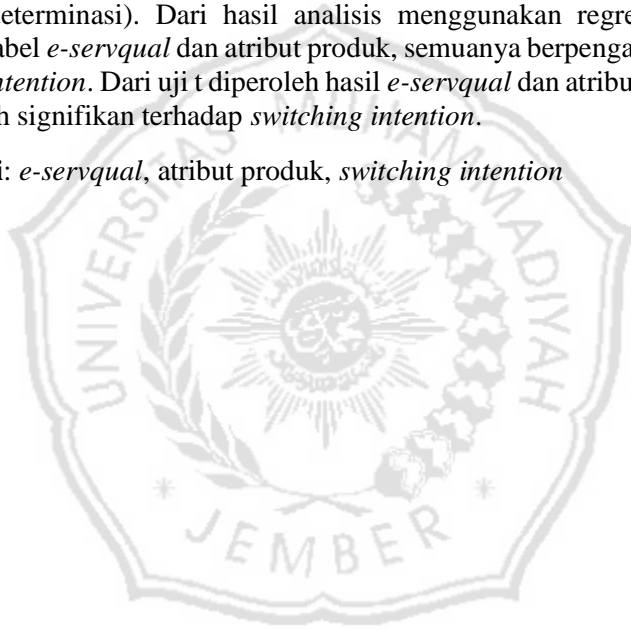
1. Orang tuaku tercinta, Bapak dan Ibukku yang selama ini mendidik dan membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
2. Adikku yang amat aku sayangi yang selalu mendukungku sampai selesainya skripsi ini.
3. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang kubanggakan.
4. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2015 terima kasih kekompakan dan kebersamaan selama kita kuliah.



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pengguna aplikasi BBM ke aplikasi Whatsapp. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-servqual* dan atribut produk terhadap *switching intention*. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 195 responden dengan teknik *judgment sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel *e-servqual* dan atribut produk, semuanya berpengaruh positif terhadap *switching intention*. Dari uji t diperoleh hasil *e-servqual* dan atribut produk, semuanya berpengaruh signifikan terhadap *switching intention*.

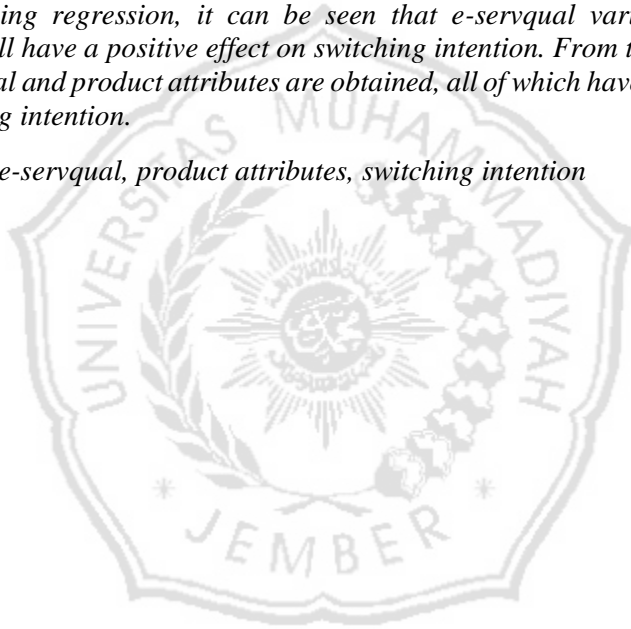
Kata kunci: *e-servqual*, atribut produk, *switching intention*



ABSTRACT

This research was conducted at the Economics Faculty of Muhammadiyah Jember students using the BBM application to the Whatsapp application. This study aims to determine the effect of e-servqual and product attributes on switching intention. In this study data was collected by means of observations, interviews and questionnaires to 195 respondents with judgment sampling technique, which aims to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes test data instruments (validity test, and reliability test), classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (F test, t test, coefficient of determination). From the results of the analysis using regression, it can be seen that e-servqual variables and product attributes all have a positive effect on switching intention. From the t test, the results of e-servqual and product attributes are obtained, all of which have a significant effect on switching intention.

Keywords: *e-servqual, product attributes, switching intention*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis *Switching Intention* Aplikasi BBM ke Aplikasi Whatsapp di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bayu Wijayantini. SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. M. Naely Azhad, MSi, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2019
Penyusun

Novarani Nurul Fajri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Definisi Pemasaran	6
2.1.2 <i>E-Business</i>	8
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	9
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	9
2.1.5 Atribut Produk	12
2.1.6 Perilaku Konsumen	15
2.1.6 <i>Switching Intention</i>	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Identifikasi Variabel	25
3.2 Definisi Operasional Variabel	25

3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	30
3.7.2 Uji Instrumen Data	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.5 Uji Uji Hipotesis	33
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 <i>BlackBerry</i>	35
4.1.2 <i>WhatsApp</i>	37
4.1.3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember	38
4.2 Hasil Analisis Data	40
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Diskriptif	40
4.2.2 Pengujian Instrumen Data	42
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik	44
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.2.5 Pengujian Hipotesis	46
4.2.6 Koefisien Determinasi	48
4.3 Pembahasan	48
4.3.1 Pengaruh <i>E-Servqual</i> Terhadap <i>Switching</i> <i>Intention</i>	48
4.3.2 Pengaruh Atribut Produk Terhadap <i>Switching</i> <i>Intention</i>	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Hasil <i>Pra Survey</i> Mahasiswa FEB	4
Tabel 1.2:	Deskriptif Jumlah Pengguna BBM dan WhatsApp	4
Tabel 2.1:	Definisi Dimensi <i>E-Service Quality</i>	11
Tabel 2.2:	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1:	Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember	39
Tabel 4.2:	Responden Menurut Usia	40
Tabel 4.3:	Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4.4:	Responden Menurut Semester	40
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>E-Servqual</i>	41
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Atribut Produk	41
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Switching Intention</i>	42
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas	43
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas	43
Tabel 4.10:	Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.11:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.12:	Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.13:	Hasil Uji t	47
Tabel 4.14:	Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 4.1:	Logo Blackberry	36
Gambar 4.2:	Logo WhatsApp	38
Gambar 4.3:	Hasil Uji Normalitas	44
Gambar 4.4:	Hasil Uji Heteroskedastisitas	45



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
LAMPIRAN 3 : Deskriptif Responden
LAMPIRAN 4 : Deskriptif Variabel Penelitian
LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 8 : Tabel F, dan Tabel Distribusi t

