

## **ABSTRAK**

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERPINDAHAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA SIMCARD INDOSAT**

*(Studi pada masyarakat di Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu Lampung)*

**Oleh**

**Tri Sujarwo**

Perkembangan teknologi tidak hanya menghasilkan satu produk telepon seluler saja. Tetapi, perangkat utama telepon seluler yaitu *Serial Interface Memory Card* yang kemudian dikenal *SIM Card* juga diproduksi. *SIM Card* disediakan sebagai perangkat yang memberikan layanan komunikasi dalam bentuk kartu yang terintegrasi dengan telepon seluler. Hal ini menyebabkan perkembangan perusahaan-perusahaan telekomunikasi saat ini kian bersaing. Salah satu perusahaan telekomunikasi yang cukup berkembang di Indonesia yakni Indosat yang mengeluarkan beberapa *SIM Card*. Beberapa merek *SIM* yang diproduksi yakni IM3, Mentari, Matrix dan StarOne.

Persaingan yang ketat antar merek menjadikan konsumen memiliki posisi yang kuat dalam tawar-menawar. Dengan semakin banyaknya produk kartu operator seluler yang beredar di pasaran, menuntut perusahaan operator seluler untuk dapat menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen agar mampu bersaing. Keadaan ini membuat konsumen dihadapkan dengan berbagai banyak pilihan sehingga dapat terjadi kemungkinan konsumen untuk berpindah merek. Kemudian, muncullah fenomena perpindahan merek (*brand switching*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara dan pustaka. Penelitian ini bersifat deskriptif konklusif. Populasi penelitian ini adalah pengguna *SIM Card* Indosat di Kecamatan Ambarawa yang melakukan perpindahan merek. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, penentuan sampel dilakukan dengan *non-probability sample* dengan teknik *judgment sampling*. Adapun alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil perhitungan menyimpulkan bahwa variabel faktor ekstrinsik ( $X_1$ ) dan faktor instrinsik ( $X_2$ ) lebih besar dari  $t$  table yaitu 1,985. Hal ini berarti semua variabel faktor

ekstrinsik dan instrinsik (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian pada merek SIM Card Indosat di Kecamatan Ambarawa.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan merek, melalui penelitian yang dilakukan di Kecamatan Ambarawa, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor ekstrinsik dan instrinsik merupakan faktor yang menentukan konsumen dalam melakukan perpindahan merek. Penelitian ini menyarankan kepada produsen SIM Card Indosat agar meningkatkan penjualan dan menjaga pelanggan SIM Card agar tidak mudah berpindah ke merek lain.

Kata kunci : Perpindahan Merek, SIM Card, Indosat, Faktor Ekstrinsik, Faktor Intrinsik, Keputusan pembelian.