

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN  
PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA  
PELANGGAN TIKTOK SHOP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



Wiji Astuti

112001595

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN  
PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA  
PELANGGAN TIKTOK SHOP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



Wiji Astuti

112001595

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN  
PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA  
PELANGGAN TIKTOK SHOP**

Skripsi

Diajukan oleh :

Wiji Astuti

112001595

Yogyakarta, 5 Juli 2024

Telah disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

**HALAMAN PENGESAHAN****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN  
PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA  
PELANGGAN TIKTOK SHOP**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta pada  
tanggal 7 Agustus 2024

Yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M.Sc



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA PELANGGAN TIKTOK SHOP”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 24 Juli 2024  
yang memberi pernyataan



Wiji Astuti

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E,M.Sc

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, pertolongan serta rahmatnya sehingga peneliti diberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak dan Mamak yang senantiasa memberikan cinta, doa, dan motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga besar dan kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya bagi peneliti.
3. Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al-Insirah: 6-8)

“Don't worry to much, everything will fall into place”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan berkat, rahmat, serta hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *VARIETY SEEKING*, DAN PROMOSI TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING* PADA PELANGGAN TIKTOK SHOP”. Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen di STIM YKPN Yogyakarta.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti secara khusus menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua dari STIM YKPN Yogyakarta.
2. Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam proses penyusunan skripsi.
3. Bapak dan Ibu dosen STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan yang sangat membantu peneliti dalam penyusunan skripsi .
4. Kedua orang tua dan keluarga besar peneliti yang senantiasa memberikan doa dan dukungan bagi peneliti selama menuntut ilmu dibangku perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi.



5. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan support dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
6. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu mengisi kuesioner penelitian, serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 7 Agustus 2024

Peneliti



Wiji Astuti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *variety seeking*, dan promosi terhadap perilaku *brand switching* pada pelanggan Tiktok Shop. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linier berganda yang diuji menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel *variety seeking e-commerce* baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *brand switching* pada pelanggan Tiktok Shop, sedangkan variabel promosi *e-commerce* baru tidak berpengaruh terhadap perilaku *brand switching* pada pelanggan Tiktok Shop. Adjusted R<sup>2</sup> menunjukkan 45,4% *brand switching* dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, *variety seeking*, dan promosi sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, *variety seeking*, promosi, *brand switching*.

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of service quality, variety seeking, and promotion of behavior brand switching to Tiktok Shop customers. This research is quantitative, with a sampling method non probability sampling by using techniques purposive sampling. The number of samples in this study was 100 respondents. The sampling technique uses purposive sampling and the data analysis technique used is multiple linear analysis which was tested using software IBM SPSS Statistics 25.0. The research results show that service quality variables and variables variety seeking e-commerce new positive and significant influence on behavior brand switching on Tiktok Shop customers, while the promotion variable e-commerce New has no effect on behavior brand switching on Tiktok Shop customers. Adjusted R<sup>2</sup> shows 45,4% brand switching influenced by service quality variables, variety seeking, and promotion while the remaining 54.6% is influenced by other variables not included in this research.*

**Keywords** : *service quality, variety seeking, promotion, brand switching.*

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	ixi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Batasan Masalah .....	12
D. Tujuan penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13

BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....	15
A. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Variety Seeking .....	16
C. Promosi .....	17
D. <i>Brand Switching</i> .....	19
E. Penelitian Terdahulu .....	20
F. Perumusan Hipotesis .....	22
G. Kerangka Penelitian .....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Definisi Konsep.....	25
B. Definisi Operasional.....	26
C. Jenis Penelitian.....	27
D. Jenis dan Sumber Data .....	27
E. Objek dan Subjek Penelitian.....	28
F. Populasi dan Sampel .....	28
G. Metode Pengumpulan Data.....	29
H. Uji Instrumen .....	30
I. Uji Asumsi Dasar .....	31
J. Uji Asumsi Klasik .....	31
K. Metode Penelitian.....	33

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .....	35
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	35
B. Analisis Data.....	41
1. Karakteristik Responden .....	42
2. Uji Instrumen.....	43
3. Uji Asumsi Dasar.....	46
4. Uji Asumsi Klasik.....	47
5. Metode Penelitian .....	49
6. Pembahasan .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59
Daftar Pustaka .....	61
LAMPIRAN .....	65

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji F ( <i>Goodness of fit</i> ).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian..... 24



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	66
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	72
Lampiran 3 Uji Instrumen .....	84
Lampiran 4 Uji Asumsi Dasar .....	89
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 6 Metode Penelitian .....	91