PENGARUH *PRODUCT IMAGE*, HARGA, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* KONSUMEN PADA PERALIHAN GERAI MIXUE MENJADI MOMOYO DI MAGETAN

SKRIPSI

OLEH:

REZA ARVADANI ARFIANTO

NIM: 2203102042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH *PRODUCT IMAGE*, HARGA, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* KONSUMEN PADA PERALIHAN GERAI MIXUE MENJADI MOMOYO DI MAGETAN

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) S1 Manajemen

OLEH:

REZA ARVADANI ARFIANTO

NIM: 2203102042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Reza Arvadani Arifianto telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 21 Juli 2026

Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi , S.E.,M.M

NIDN. 0713058001

Madiun, 21 Juli 2026

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S. E., M. M

NIDN. 0702089403

ii

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Reza Arvadai Arifiato telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Hendra Setiawan, S. E., M. M — Anggota
NIDN. 0702089403

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0704047305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

iii

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun:

Nama : Reza Arvadani Arifianto

NIM : 2203102042

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Product Image*, Harga, dan *Service Quality* terhadap *Switching Behavior* Konsumen pada Peralihan Gerai Mixue Menjadi Momoyo di Magetan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh atas tugas akhir tersebut.

Madiun,21 Juli 2026

Mat



Reza Arvadani Arifianto

MOTTO

Kesuksesan bukan milik mereka yang tidak pernah gagal, tetapi milik mereka yang tidak pernah berhenti berusaha. *Because I believe you can*, dan aku percaya kamu bisa. Meski lelah, dan penuh keraguan, jangan pernah berhenti melangkah. Skripsi ini bukanlah akhir, melainkan awal dari perjalanan untuk terus belajar, bertumbuh, dan berkembang. *I am proud of you for making it this far.*

(Ws. Sandy)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Saya mempersembahkan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kepada Bapak dan Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, dan doa restu yang tiada henti. Karya ini adalah wujud dari segala dukungan dan pengorbanan yang telah mereka berikan kepada anaknya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh *Product Image*, Harga, dan *Service Quality* terhadap *Switching Behavior* Konsumen pada Peralihan Gerai Mixue Menjadi Momoyo di Magetan" dengan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama Penyusunan skripsi ini penuli mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., CRMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
4. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun

6. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi , S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
7. Bapak Hendra Setiawan, S. E., M. M selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
8. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
9. Kepada Papah dan Mamah. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada Papah dan Mamah yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
10. Seluruh teman seperjuangan yang selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi serta teman-teman angkatan 2022. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan do’anya.

11. Serta seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan Bagi semua pihak yang membutuhkan.

Terimka kasih.

Madiun, 21 Juli 2026



Reza Arvadani Arifianto

DAFTAR ISI

Halama

n

HALAMAN JUDUL.....i
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....iii
DAFTAR ISI.....ix
DAFTAR TABEL.....xii
DAFTAR GAMBAR.....xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiv
BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Batasan Masalah.....48
C. Rumusan Masalah.....49
D. Tujuan Penelitian.....49
E. Kegunaan Penelitian.....50
1. Kegunaan Teoritis.....50
2. Kegunaan Praktis.....51
BAB II LANDASAN TEORI.....53
A. Kajian Pustaka.....53
1. *Grand Theory Switching Behavior*.....53
2. Product Image.....59
3. Harga.....68
4. *Service Quality*.....75
5. Switching Behavior.....82
B. Penelitian Terdahulu.....90
C. Kerangka Berpikir.....99
D. Hipotesis Penelitian.....100
1. Pengaruh Citra Produk *(Product Image)* terhadap Perilaku Perpindahan Merek *(Switching Behavior)*.....101
2. Pengaruh Harga terhadap Perilaku Perpindahan Merek *(Switching Behavior)*.....103
3. Pengaruh Kualitas Layanan *(Service Quality)* terhadap Perilaku Perpindahan Merek *(Switching Behavior)*.....106
BAB III METODE PENELITIAN.....109
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....109
1. Tempat Penelitian.....109
2. Waktu Penelitian.....110
B. Jadwal Penelitian.....111
C. Desain Penelitian.....111
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....114
1. Populasi.....114
2. Sampel.....116
3. Teknik Pengambilan Sampel.....118
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....120
1. Variabel Penelitian.....120
2. Definisi Operasional Variabel.....122
F. Teknik Pengumpulan Data.....124
1. Kuesioner (Angket).....124

2. Observasi....126
3. Studi Pustaka....126
G. Instrumen Penelitian....127
H. Teknik Analisis Data....129
1. Uji Validitas....129
2. Uji Reliabilitas....131
3. Analisis Statistik Deskriptif....132
4. Uji Asumsi Klasik....133
5. Analisis Regresi Linear Berganda....136
6. Koefisien Determinasi (R^2)....137
7. Uji Parsial (Uji t)....138
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....140
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian....140
B. Deskripsi Data....143
1. Karakteristik Responden....144
2. Uji Instrumen....163
3. Uji Asumsi Klasik....166
4. Uji Normalitas....166
5. Uji Linier berganda....170
C. Hasil Pengujian Hipotesis....172
1. Uji Koefisien Determinasi r2....172
2. Uji Hipotesis t (Parsial)....173
D. Pembahasan....175
1. Pengaruh Product Image terhadap Switching Behavior....175
2. Pengaruh Harga terhadap Switching Behavior....178
3. Pengaruh Service Quality terhadap Switching Behavior....180
BAB V PENUTUP....182
A. Simpulan....182
B. Implikasi dan Saran....183
DAFTAR PUSTAKA....186
LAMPIRAN....190

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Ulasan Konsumen Product Image.....23

Tabel 1.2 Ulasan Konsumen Harga.....34

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....90

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....111

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....123

Tabel 3.3 Skala Likert.....128

Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas.....132

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Rentang Usia.....144

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....146

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Domisili.....147

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....149

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....150

Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Product Image (X1).....153

Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Harga (X2).....155

Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Service Quality (X3).....156

Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Switching Behavior (Y).....158

Tabel 4. 10 Hasil Uji Deskriptif.....161

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....164

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas.....165

Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....167

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikoniearitas.....168

Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....169

Tabel 4. 16 Hasil Uji Linier Berganda.....170

Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefesiensi r2.....172

Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....174

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Data Perkembangan F&B
Gambar 1.2 Data Perkembangan Pencuci Mulut
Gambar 1.3 Data Penjualan Momoyo
Gambar 1.4 Data Penjualan Momoyo
Gambar 1.5 Pra-Survey Kualitas produk
Gambar 1.6 Pra-Survey Daya Tahan
Gambar 1.7 Pra-Survey Atribut Fisik
Gambar 1.8 Pra-Survey Pengenalan Merek
Gambar 1.9 Pra-Survey Pengalaman Pelanggan
Gambar 1.10 Pra-Survey Keterjangkauan Harga
Gambar 1.11 Pra-Survey Kesesuaian Harga
Gambar 1.12 Pra- Survey Persepsi Nilai
Gambar 1.13 Pra- Survey Daya Saing Harga
Gambar 1.14 Kesesuaian Harga Dan Mnafaaat
Gambar 1.15 Pra-Survey Reliability
Gambar 1.16 Pra-Survey Responsivennes
Gambar 1.17 Pra-Survey Assurance
Gambar 1.18 Pra-Survey Emphaty
Gambar 1.19 Pra-Survey Tangibles
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....100

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....190
Lampiran 2. Hasil Angket.....195
Lampiran 3. Hasil Validitas dan Realibilitas.....236
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik.....238
Lampiran 5. Analisis Data.....240