

**ANALISIS PENGARUH BIAYA PERALIHAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN CACING TANAH PADA CV RAJ ORGANIK, MALANG,
JAWA TIMUR**

**Oleh:
SITI NURUL QOMARIAH**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS PERTANIAN
MALANG
2018**

**ANALISIS PENGARUH BIAYA PERALIHAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN CACING TANAH PADA CV RAJ ORGANIK, MALANG,
JAWA TIMUR**

Oleh:
SITI NURUL QOMARIAH
125040100111107

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Pertanian Strata Satu (S-1)**

FAKULTAS PERTANIAN

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS PERTANIAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
MALANG
2018**

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa segala pernyataan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, dengan bimbingan komisi pembimbing. Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Februari 2018

Siti Nurul Qomariah

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas
Konsumen Cacing Tanah pada CV RAJ Organik, Malang,
Jawa Timur

Nama Mahasiswa : Siti Nurul Qomariah


NIM : 125040100111107

Jurusan : Sosial Ekonomi Pertanian

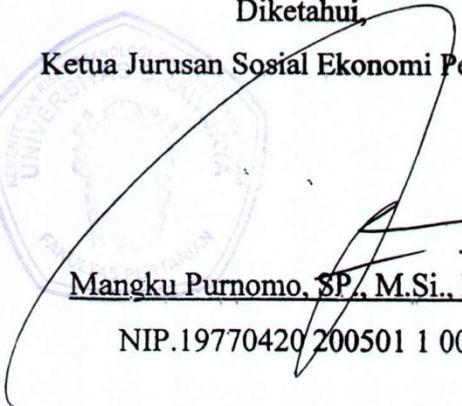
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui : Dosen Pembimbing

Disetujui,
Dosen Pembimbing,


Prof. Dr. Ir. Budi Setiawan, MS.
NIP. 19550327 198103 1 003

Diketahui,
Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian


Mangku Purnomo, SP., M.Si., Ph.D.
NIP.19770420 200501 1 001

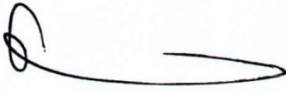
Tanggal Persetujuan:

LEMBAR PENGESAHAN

Mengesahkan

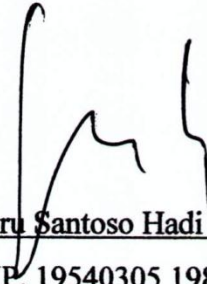
MAJELIS PENGUJI

Penguji I

Dr. Ir. Abdul Wahib Muhaimin, MS.

NIP. 19561111 198601 1 002

Penguji II

Ir. Heru Santoso Hadi Subagyo, SU.

NIP. 19540305 198103 1 005

Penguji III,

Prof. Dr. Ir. Budi Setiawan, MS.

NIP. 19550327 198103 1 003

Tanggal Lulus :

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk
Ibu, Bapak, Mamak, dan Almarhum Rama tercinta*

Dalam penulisan skripsi, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas semua rahmat dan karunia yang diberikan.
2. Orang tua tercinta dan keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan do'a, motivasi, dan materiil.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Budi Setiawan, MS. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan saran dan kritik membangun dalam penyusunan skripsi.
4. Segenap dosen dan pegawai Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya yang telah membantu penulis dalam administrasi penelitian.
5. Bapak Adam selaku pimpinan CV RAJ Organik, Malang dan segenap karyawan atas izin penelitian dan kerjasamanya demi kelancaran penelitian.
6. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat untuk tidak berhenti menulis.
7. Keluarga besar IAAS yang telah memberi ilmu dan pengalaman selama masa kuliah penulis, terutama GUNS.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dan telah memberikan bantuan dan motivasi selama ini.

RINGKASAN

SITI NURUL QOMARIAH. 125040100111107. Analisis Pengaruh Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas Konsumen Cacing Tanah pada CV RAJ Organik, Malang, Jawa Timur. Di bawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Budi Setiawan, MS.

Cacing tanah merupakan komoditas unik yang mulai banyak diproduksi oleh masyarakat Jawa Timur, khususnya Malang. Hal ini dikarenakan potensi usaha cacing tanah yang bagus diiringi dengan permintaan yang tergolong tinggi dan mudahnya budidaya cacing tanah. Salah satu produsen pelopor yang memproduksi cacing tanah adalah CV RAJ Organik di Sukun, Kota Malang. Perusahaan tersebut memiliki banyak pesaing potensial seiring populernya usaha budidaya cacing tanah, baik dari pembudidaya cacing tanah yang baru muncul maupun yang sudah dikenal di luar maupun dalam Kota Malang. Banyaknya pesaing yang memproduksi cacing tanah, membuat konsumen memiliki pilihan lain dan berpotensi beralih ke produsen lainnya dengan kualitas baik dan harga lebih murah. Agar dapat bertahan, CV RAJ Organik membutuhkan strategi untuk mencegah konsumen beralih ke produsen lainnya, salah satunya dengan meningkatkan biaya peralihan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh biaya peralihan terhadap loyalitas konsumen cacing tanah. Dan mengetahui komponen dari biaya peralihan yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen. Biaya peralihan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah waktu dan usaha yang dikeluarkan konsumen jika beralih ke produsen lain, meliputi biaya peralihan prosedural, biaya peralihan finansial, dan biaya peralihan relasional. Ketiga komponen biaya peralihan tersebut merupakan variabel bebas dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh biaya peralihan prosedural, biaya peralihan finansial, dan biaya peralihan relasional terhadap loyalitas konsumen cacing tanah.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dan berdasarkan nilai *standardized coefficients* tertinggi, variabel biaya peralihan relasional memberikan pengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dikarenakan variabel biaya peralihan relasional didukung oleh faktor-faktor yang berpengaruh, seperti hubungan personal dan hubungan merek konsumen dengan produk cacing tanah dan perusahaan. Sehingga apabila komponen-komponen biaya peralihan relasional semakin baik dan berkembang maka dapat meningkatkan loyalitas konsumen cacing tanah yang diproduksi oleh CV RAJ Organik.

Dari hasil analisis yang diperoleh maka beberapa saran dapat dipertimbangkan oleh perusahaan agar konsumen tidak beralih ke produsen lain dan semakin loyal, yaitu dengan meningkatkan biaya peralihan relasional, biaya peralihan finansial, dan biaya peralihan prosedural. Biaya peralihan relasional dapat ditingkatkan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga terjalin hubungan komunikasi dan kepercayaan yang baik pula. Biaya peralihan finansial dapat ditingkatkan dengan memberikan diskon,

poin tambahan bagi konsumen serta mengurangi biaya yang harus dibayarkan konsumen untuk bergabung, seperti biaya registrasi. Biaya peralihan prosedural dapat ditingkatkan dengan perbaikan informasi kualitas produk melalui iklan, promosi, web perusahaan sehingga konsumen lebih mudah dalam mengenali kualitas produk yang disediakan perusahaan.

SUMMARY

SITI NURUL QOMARIAH. 125040100111107. Analysis of Impact of Switching Cost on Earthworm's Consumer Loyalty in CV RAJ Organik, Malang, East Java. Supervised by Prof. Dr. Ir. Budi Setiawan, MS.

Earth worm is a unique commodity which being produced by East Java people, especially in Malang. It is caused by the good potency that earthworm manufacturer possessed which is followed by high demand and the ease of earthworm's cultivation. One of the pioneer company which produces earthworm is CV RAJ Organik which is located in Sukun, Malang. Those company have many potential competitors, such as the newcomer earthworm's cultivator and wellknown company or manufactures in and outside Malang City. The existance of competitors which also produce earthworm create a certain condition related to the consumer. It is consumer's multiple choices and potency to switch to the other producer with good quality and cheaper price. So, CV RAJ Organik needs a strategy to prevent consumers switch to other producers to survive. It can be done by increasing the switching cost.

The aim of this research is to analyze the impact of switching cost on earthworm's consumer loyalty in taking decision to switch to the other producer. And to find out which components of switching cost that have dominant impact on consumer loyalty. Switching cost in this research means times and efforts that used by the consumer when decided to switch to the other producer, which includes procedural switching cost, financial switching cost, and relational switching cost. These three switching cost's components are independent variable in this research. The data analysis methode used is multiple linear regression. It is used to find out the impact of procedural switching cost, financial switching cost, and relational switching cost on earthworm's consumer loyalty.

The result of multiple linear regression showed that independent variables in this research have positive and significant impact on consumer loyalty. And based on the highest score of standardized coefficients, relational switching cost has dominant impact on consumer loyalty than procedural switching cost and financial switching cost. Its dominant impact is caused by influential factors, such as personal relationship loss and brand ralationship loss. So, if the components of relational switching cost are better and improved, it can increase consumer loyalty on earthworm produces by CV RAJ Organik.

According to the result of analysis, some suggestions which can be considered by company to prevent consumer's switch to the other producer and increase its loyalty is by increasing relational, financial, and procedural switching cost. Relational switching cost can be increased by giving better service quality to consumer to create a better relationship in communication and trust. Financial switching cost can be increased by giving out discount or points to consumer and minimize the fee that should be paid by consumer to join, such as registration fee. Procedural switching cost can be increased by improving the access of information about the company and product's quality through advertisement, promotion, company's website. So, consumers are able to find out the product's quality produced by company.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya telah menuntun penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas Konsumen Cacing Tanah pada CV RAJ Organik, Malang, Jawa Timur”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1). Penelitian tentang pengaruh biaya peralihan terhadap loyalitas konsumen sudah banyak dilakukan. Namun yang berbeda dan belum dilakukan adalah penelitian pengaruh biaya peralihan terhadap loyalitas konsumen pada komoditas cacing tanah. Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan memberikan sumbangan pemikiran dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Malang, Februari 2018

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Malang pada tanggal 2 September 1994 sebagai putri dari Bapak Abdul Hadi dan Ibu Hor Rahmah. Penulis menempuh pendidikan taman kanak-kanak di TK Citra Bakti Malang. Penulis menempuh pendidikan dasar di SDN Sukun I Malang pada tahun 2000—2006. Selanjutnya pada tahun 2006—2009, penulis menempuh pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Pamekasan lalu penulis melanjutkan pendidikan menengah atas pada tahun 2009—2012 di SMAN 3 Pamekasan. Pada tahun 2012, penulis diterima sebagai mahasiswi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya melalui jalur SNMPTN Tulis.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah menjadi asisten praktikum mata kuliah Bahasa Inggris, Pengantar Ekonomi Pertanian, dan Ekonomi Mikro. Penulis juga aktif dalam LKM BURSA pada tahun 2013—2014 di departemen Litbang dan Unit Kegiatan Mahasiswa yaitu IAAS LC-UB (*International Assosiation of Students in Agricultural and Related Sciences Local Committee University of Brawijaya*) pada tahun 2013—2016 di departemen HRD dan pada tahun 2014—2015 sebagai ES (*Executive Secretary*).

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Telaah Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep Biaya Peralihan	8
2.3 Konsep Loyalitas Konsumen	10
2.4 Tinjauan Cacing Tanah	12
III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	15
3.1 Kerangka Pemikiran.....	15
3.2 Hipotesis Penelitian	19
3.3 Batasan Masalah	19
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
IV. METODE PENELITIAN.....	27
4.1 Metode Penentuan Lokasi	27
4.2 Metode Penentuan Sampel.....	27
4.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	28
4.4 Metode Analisis Data.....	29
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
5.2 Gambaran Umum Responden	39
5.3 Gambaran Variabel Penelitian	44

	xiii
5.4 Hasil Pengujian Instrumen	54
5.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
5.6 Analisis Regresi Linier Berganda	60
5.7 Pengaruh Variabel Biaya Peralihan Terhadap Loyatis Konsumen	64
VI. PENUTUP.....	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1	Skala dan Pengukuran Variabel Penelitian	21
2	Batas-batas Interval Skor Skala Likert.....	29
3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	30
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
9	Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Peralihan Prosedural (X_1)	44
10	Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Peralihan Finansial (X_2)	48
11	Distribusi Frekuensi Variabel Biaya Peralihan Relasional (X_3)	49
12	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	51
13	Hasil Uji Validitas.....	54
14	Hasil Uji Reliabilitas	55
15	Hasil Uji Statistik Non Parametrik <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i>	57
16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
17	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	59
18	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	60
19	Hasil Uji F Statistik.....	62
20	Hasil Uji t Statistik.....	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1	Cacing Tanah <i>Lumbricus Rubellus</i>	12
2	Kerangka Alur Pemikiran Analisis Pengaruh Biaya Peralihan Terhadap Loyalitas Konsumen CV. RAJ Organik, Malang, Jawa Timur.....	18
3	Struktur Organisasi CV RAJ Organik.....	38
4	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	56
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	72
2	Data Hasil Kuesioner	77
3	Hasil Uji Validitas	79
4	Hasil Uji Reliabilitas	81
5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
6	Hasil Regresi Linier Berganda	85
7	Dokumentasi Gambar.....	86