

**PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK,
KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

SUMAINI KURNIA DEWI
20030410140

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK,
KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK

Diajukan oleh:

SUMAINI KURNIA DEWI

20030410140

Telah Disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I



Uceng Dimiyati SE M Si

Tanggal 5 April 2007


SKRIPSI
PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK,
KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK


Diajukan oleh:

SUMAINI KURNIA DEWI
20030410140

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 April 2007
Yang terdiri dari

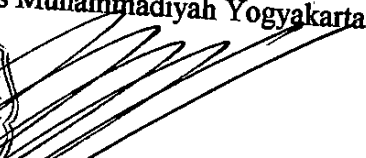

Hasnah Riniyati, SE, M.Si.
NIK : 143 006


Tri Maryati, Dra. M.M.
NIK : 143 028


Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.
NIK : 143 058

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sumaini Kurnia Dewi

Nomor Mahasiswa : 20030410140

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK”**

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia untuk membuat diklat.

KATA KLASAN MOTTO

- ☞ *Janganlah ikuti orang yang kafir dan orang yang munafik, Janganlah hiraukan gangguan mereka, tetapi takyalah kepada Allah. Sebab cukuplah Allah sebagai pengurus segala kepentingan.*
- ☞ *Kerendahan hati itulah sesungguhnya yang akan membuat diri kita tampak jauh lebih indah daripada asesoris dunia yang dimiliki, lebih berharga, lebih terhormat, dibanding harta atau kedudukan apapun yang dimiliki.*
- ☞ *Dengan agama hidup menjadi terarah, dengan ilmu hidup menjadi berguna, dengan cinta hidup menjadi bahagia.*
- ☞ *Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.*
- ☞ *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan-kemudahan.*
(QS. Alam Nasyrat ayat 5)
- ☞ *Yang saya hiraukan bukanlah tentang kegagalan, tetapi berpuas hatilah dengan kegagalan itu.*
(Abraham Lincoln)
- ☞ *Tidak ada orang yang benar-benar tahu bahwa dia telah berhasil sebelum dia mengalami dan ternyata gagal.* (Dr. Robert. Schuller)
- ☞ *Jangan bataban itu, mata, kerubahan. Katakanlah itu, mata, kerubahan.* (Koran 2, 76)

Tank's to:

♥ Allah SWT yang selalu mendengarkan doa dan keluhan hamba-Nya.

♥ Nabi Muhammad SAW dan keluarga serta para sahabatnya, yang membawa pencerahan sangat berarti bagi pemeluk agama Islam.

♥ Yang paling spesial boeat Bapak & Mamak makasih atas semua perhatian kasih sayang yang selama ini buat anakmu yang sering nakal ini, sering nyusahin, yang sampai saat ini umurku 23 tahun aku belum bisa ngebales apa2, doain aku sukses supaya bisa ngebahagiain Bapak & mamak (AKU CINTA SAYANG BAPAK N MAMAK)

♥ Boeat kakaku (Nuraini, Mustofa, Sahril, Jofan,) makasih ya kak kalian selama ini yang dah bantu kuliahku sampe selesai, maaafin ade'mu yang dah banyak nyusahin & belum ngebales apa2, boeat keponakanku (Fani, Miftah, Icha, Farid, Fahrul, Ruzi) akoe sayang kalian).

♥ Boeat semua familiku & saudara2ku yang ada di Surabaya Akoe sayiing kalian semuanya.

♥ Temen2koe ceding, ptrok, broton, pego, penot yang selalu mendukungku kadang-kadang cih heeeeeeee.....dan memberi bantuan sampai titik darah penghabisan. (vampire kaliiii)

♥ boeat cayaxkoe yang gak bosan-bosan selalu memberi semangat n dukungan moral maupun materi selalu ngingetin akoe puasa senin kamis kadang akoe gak mau hiii..., ngingetin colat, pokoknya cayaxkoe gak ada duanya heee.... mau rela nunggu akaoe lama-lama demi nunggu (.....) walupun dia lagi puasa jahat ya.....tapi dia tetap

• Boeat K3 sahabat koe Mbokyuu (ida), Momom (yeti), Cempluk (Dian), yang selalu berivaku semangat, selalu kasih informasi yang penting, inget gak kita dulu pernah gak sepaham tapi kita tetap setia sadar emang manusia gak ada yang sempurna n' banyak kekurangannya, prent gak kerasa ya akhirnya kita wisuda juga ya kita bisa lulus bareng padahal itu angan 2 kita bers' biar bisa lulus bareng Allahmullillah! Hivobbi'Alamin, akoe sayang kalian semua, jangan lupa n' akoe ya inget wa; aupun ntar dah gak sering ketemu tapi kalian harus main kerumah koe ya... ienget to rumahkoe,

• Boeat kor'yo (Puspa, Nanti, sama mbak Ayu n' siapa lagi akoe lupa pokokna semua yang ada dikos) makasih ya akoe du' dah sering nginep d' kamar puspa walaupun kadang jorok cih kamarunya hee... tapi akoe tetap seneng bias ngeropotin kamu hiiiiiiiiiiiiii.....

• Boeat anak 2 HIMAMA (Elfin, Ari, Dani, Dayat, De'Qikin, Chu, Ery, Ratna, Rati, Kiki, Pipih, Risa, Pokokna' kabeh Anggota HIMAMA Mdewi sayang kalian gak akan terlupekan kengangan bareng kalian selama masih sama2 ngurusin bareng hee.....

• Boeat Ade' TPA koe aduh sor' ya de' Mmaini sering ngingalin kalian karna banyak urusan.
 • Boeat Abang2 n' Mbak2 alumnus HIMAMA (Rio, Amir, Iwan, Agus, Arifpati, The Lema, The Lema, Beti, Itri,) MISS U ALL.....

• Oya sampai lupa boeat anak2 kor' M'is, the Lemi, Dima, Lela,) makasih ya atas bantuan kalian semua selama dikos kita dah seperti saudara. Pengen deh rasanya ketemu lagi n' bareng2 lagi. MISS U ALL.....

• Boeat anak2 MANAJEMEN C semuanya yang dah mau t' ilmu bareng2 selama di bangku kuliah.
 • Oya lupa Buat satria baja hitankoe yang setia nganter akoe sampai kampus dengan selamat.

INTISARI

Penelitian ini mengidentifikasi “Pengaruh Karakteristik Kategori Produk, Ketidakpuasan Konsumen dan Kebutuhan mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. Subyek penelitian ini adalah masyarakat yang memakai produk elektronik jenis televisi merek Sony. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Teknik sampel menggunakan metode convenience sampling. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen mempunyai hubungan yang positif terhadap keputusan perpindahan merek. Namun variabel karakteristik kategori produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek.

Kemudian pengaruh ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk terhadap keputusan perpindahan merek yang dilakukan konsumen di moderisasi oleh kebutuhan mencari variasi maka dapat disimpulkan bahwa variabel moderasi tersebut memperkuat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

Kata kunci: Perpindahan merek, ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	1
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Konsep Pemasaran	8

3. Perilaku Konsumen	9
4. Loyalitas Merek	10
5. Keputusan Pembelian	12
6. Ketidakpuasan Konsumen	14
7. Kebutuhan Mencari Variasi	15
8. Karakteristik Kategori Produk	16
9. Keputusan Perpindahan Merek	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian	22

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian	23
B. Teknik Pengambilan Sampel	23
C. Jenis Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Identifikasi Variabel Penelitian	24
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
G. Uji Kualitas Instrumen	30
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	34
B. Uji Kualitas Instrumen	37
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	39
D. Pembahasan	42

BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	46
B. Keterbatasan Penelitian	46
C. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT. Tempat hamba-Nya mengadu, mohon pertolongan dan mohon ampunan-Nya dan atas limpahan Rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah SAW pembawa pelita bagi alam semesta.

Merupakan hal yang wajar apabila dalam penulisan skripsi dengan judul **PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, KETIDAK PUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek** ini banyak kekurangan dan kesalahan serta masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap dapat memenuhi harapan berbagai pihak. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si selaku fakultas Ekonomi UMY.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran sehingga terwujudnya skripsi ini.

4. Ibu Trimaryati, Dra. M.M. Selaku dosen penguji pendadaran yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi yang sangat diutuhkan oleh penulis.
5. Ibu Ika Nurul Qomari, S.E., M.Si Selaku dosen penguji pendadaran yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi yang sangat diutuhkan oleh penulis.
6. Dosen-dosen pengajar di fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Buat semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik moril maupun material.

Semoga Allah SWT membalas amal baik beliau semuanya, Amin. Menyadari akan keterbatasan penulis, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan Skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi umumnya. Amin ya rabbal'alamin

DAFTAR TABEL

4.1. Jenis Kelamin Responden	35
4.2. Umur Responden	36
4.3. Pendapatan Responden	36
4.4. Saran Pembelian Pertama	37
4.5. Mendiskusikan Perpindahan Merek	37
4.6. Satu Tahun Terakhir Melakukan Perpindahan Merek	38
4.7. Tipe Pembelian dalam Merek	38
4.8. Hasil Uji Validitas	39
4.9. Hasil Uji Variabel Penelitian	40
4.10. Ringkasan Hasil Analisis Regresi	40

12	1.1. Model Lima Tahap Keputusan Pembelian
12	1.2. Model Penelitian

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Skor Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Regresi

Lampiran 5 Regresi Table