



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

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**AGUNG NUGROHO**

20010410099

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

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



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Yogyakarta, 05 Juni 2009

Tanggal 05 Juni 2009

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

Diajukan oleh :

Agung Nugroho  
20010410099

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan didepan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Juni 2008

Yang Terdiri dari:

Wihandaru Drs. MSi  
Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo. SE, MSi.  
Anggota Tim Penguji

  
Misbahul Anwar. SE, MSi.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

## Motto

- *Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup.*  
( Hadist )
- *Orang yang berguna adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain.*  
( Hadist )
- *Orang yang berpendidikan harus mampu membangun bangsa Indonesia ini.*  
( H. R Agung Laksono / Ketua DPR RI )
- *Dalam melakukan suatu perbuatan harus didasari prinsip "Kehormatan sebagai dasar".*  
( Penulis )

Kupersembahkan untuk:  
Ayah, Ibu dan adik tercinta  
Almamater kebanggaan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah kepada kita semua. Disini pertama-tama penulis mengucapkan rasa syukur atas ridho Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas atau kewajiban sebagai seorang mahasiswa yaitu membuat skripsi. Perlu kami sampaikan bahwa maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengakui banyak sekali hambatan dan rintangan tetapi berkat bimbingan, dorongan motivasi dan arahan dari orang-orang terdekat dari penulis maka skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. "Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis bisa menyelesaikan kuliah ini". Dan juga penghormatan yang setinggi-tingginya bagi semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada:

- ♥ **Allah SWT** karena atas kehendak-Mu aku bisa hidup didunia ini. Insyaallah aku tidak akan menyalah-nyalahkan yang telah dan akan Engkau amanahkan.
- ♥ **Ibu Indah Fatmawati, SE, Msi** selaku dosen fakultas ekonomi UMY dan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang sangat saya cintai, saya kagumi dan saya banggakan. Saya ucapkan banyak terimakasih atas bimbingan yang telah Ibu berikan kepada saya, jasa Ibu akan saya kenang sepanjang hidup saya. Salam hormat saya dan rindu selalu buat Ibu dan keluarga.
- ♥ **Ibu...aku biasa panggil Mamah.** Aku sayang banget sama Mamah. Banyak sekali curahan kasih sayang, doa, nasehat dan arahan yang engkau berikan, aku hanya bisa menghaturkan sungkem bakti selalu buat Mamah. Mohon maafkan bila aku banyak salah. I Love You...
- ♥ **Bapak...**aku sangat bangga kepadamu. Dengan penuh perjuangan engkau

banyak lagi yang engkau berikan kepadaku dan belum bisa aku membalas kebaikan bapak, tetapi aku akan berusaha tidak akan mengecewakan bapak.

- ♥ Adik'ku... hanya engkau lah adik yang aku punya, pesenku raihlah masa depan yang berguna bagi masyarakat, bangsa dan agama. Cepat selesaikan kuliahmu. Jadilah orang yang bisa diandalkan dan membanggakan.
- ♥ Buat Sedvo Nugroho (Sedvo payung sebelum hujan..!!!). Terima kasih banyak atas persahabatan kita, kamu telah banyak membantu aku dalam kuliah dan menyelesaikan skripsi. Salam buat keluarga besar Banjarnegara dan juga istrimu tercinta (Aliyah) oiya selamat melahirkan yo....
- ♥ Sahabat karipku dari kampung Subandoko yang telah banyak sekali memberikan dukungan dan nasehat. Mari kita jaga persahabatan kita sampai tua. Salam rindu buat istrimu dan anakmu (Prabowo Alen Subianto)... semoga besok gedhe jadi seperti Jenderal Prabowo.
- ♥ Terima kasih keluarga besar Partai GOLKAR se-DIY baik dari anggota DPRD sampai kader dan simpatisan yang telah banyak berbagi pengalaman dalam hal berpolitik dan juga telah banyak memberikan dukungan motivasi agar lekas menyelesaikan kuliah.
- ♥ Teman-teman kuliah endang, yuda, yayuk, yoga, yusron, rahmat kp, agus kp, agus cengkareng, alwi, adi pecelele, cecep, novel, rika, maya, yusuf, ita, dan masih banyak lagi, pokoknya thank's pertemanan dari kalian semua.
- ♥ Buat semua keluarga, sahabat, teman kencan, mantan pacar, teman main, handai tolan diseluruh Indonesia yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu.

Hanya doa yang bisa penulis berikan kepada semua pihak yang telah membantu, semoga amal kebaikan saudara dapat diterima dari Allah SWT

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
C. Hipotesis.....	14
D. Model Penelitian.....	15

BAB III	METODA PENELITIAN.....	17
	A. Obyek Penelitian.....	17
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	17
	C. Jenis Data.....	17
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
	F. Uji Kualitas Data.....	24
	G. Analisis Data dan uji Hipotesis.....	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
	A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	30
	B. Analisis Deskriptif.....	30
	C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	34
	D. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	36
	E. Pembahasan.....	39
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN BATASAN PENELITIAN.....	41
	A. Simpulan.....	41
	B. Keterbatasan Penelitian.....	42
	C. Saran.....	42

## DAFTAR TABEL

3.1 Operasional konstruk dan indikator.....	24
4.1 Data responden.....	31
4.2 Hasil uji validitas.....	34
4.3 Hasil uji reliabilitas.....	35
4.4 Hasil analisis regresi linier berganda.....	36
4.5 Hasil analisis regresi linier berganda berdasar nilai F.....	38
4.6 Hasil nilai R Square.....	39

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model penelitian

16