

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketidakpuasan konsumen menggunakan produk, pengaruh kategori produk dan pengaruh kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. Merek yang diteliti pada penelitian ini Pond's, Nivea, Citra dan Marina. Penelitian dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Karakteristik kategori produk tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek dan kebutuhan mencari variasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Shellyana J (2002) mengenai hubungan antara ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penggunaan subjek dalam penelitian. Disarankan agar penelitian serupa dilakukan dengan subjek yang berbeda dan metode yang berbeda pula.

Kata Kunci : Ketidakpuasan Konsumen, Perpindahan Merek, *Purposive Sampling*

ABSTRACT

This research is conducted to analyse the influence of consumer disgruntled, categorize and requirement the variation to decision of brand transfer. The accurate brand at this research are Pond's, Nivea, Citra and Marina. Research done with Purposive Sampling Method at student of Yogyakarta Muhammadiyah University.

Result of research indicate that the disgruntled consumer have a significant effect to decision of brand transfer. The characteristic categorize product do not have an effect to transfer of brand and the requirement variation do not have a significant effect to decision of brand transfer. This research represent the replication of Shellyana J (2002) was hitting relation among consumer disgruntled, characteristic categorize and requirement variation to decision of brand transfer. Limitation in this research is subject was research. Suggested to similar research by different subject and different method.

Keyword : consumer disgruntled, brand transfer, purposive sampling