



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

SKRIPSI

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



Oleh:

ASMONAH
20030410018

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2008



SKRIPSI

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

Diajukan oleh

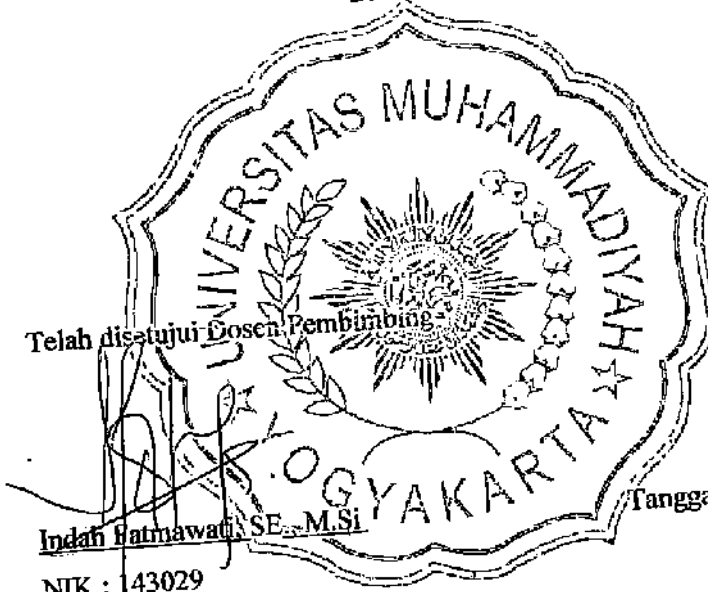
**ASMONAH
20030410018**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Indah Fatmawati, SE., M.Si

NIK : 43029

Tanggal 5 April 2008



SKRIPSI

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

Diajukan oleh

**ASMONAH
20030410018**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 21 April 2008

Yang terdiri dari

Misbahul Anwar, SE., M.Si

Ketua Tim Penguji

Indah Fatmawati, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

M. Iman Bintoro, SE
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Asmonah,

Nomor mahasiswa :20030410018

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:” **PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek Ponsel**” 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 dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

DAFTAR ISI

	Hal
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.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Konsep Loyalitas Pelanggan	7
2. Loyalitas Merek.....	8
.....	15

4. Ketidakpuasan Konsumen	16
5. Karakteristik Produk	17
6. Kebutuhan Mencari Variasi	18
7. Keputusan Perpindahan Merek	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian	22

BAB III METODA PENELITIAN

A. Subjek dan Setting Penelitian	24
B. Teknik pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data	25
D. Teknik pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
F. Uji Kualitas Data	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	36

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	40
B. Uji Kualitas Data	42
C. Pengujian Hipótesis	46
.....	61

BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan	66
C. Saran	66