

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

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Ditulis oleh:

Erik Hendro Saputro
20020410419

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECEER
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE*

Diajukan oleh

ERIK HENDRO SAPUTRO
20020410419

Telah disetujui oleh :

Pembimbing


H. Asnawi Asdjinaardju, Drs., M.Si.
NIP : 131 577 593

Tanggal.....

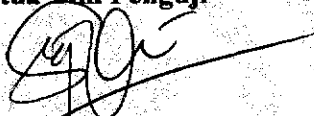
SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECEK
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE*

Diajukan oleh

ERIK HENDRO SAPUTRO
20020410419

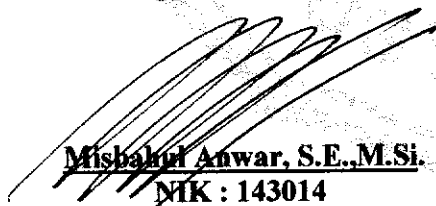
Skrripsi ini telah Dipersembahkan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji



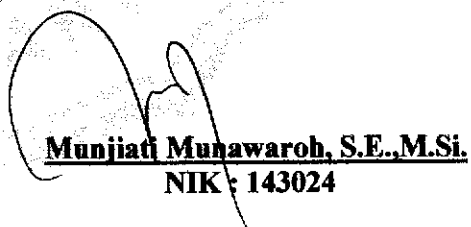
Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.
NIK : 143038

Anggota Tim Penguji



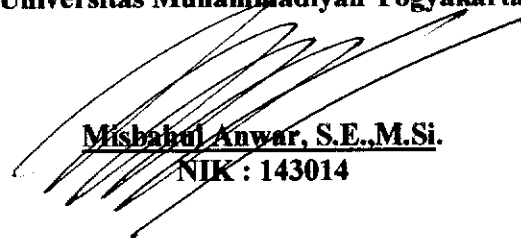
Mishahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143014

Anggota Tim Penguji



Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
NIK : 143024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

PERNYATAAN

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 referensi. Dan kemudian apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 24 Januari 2007

Penyusun,

(Erik Hendro Saputro)

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT raja dari segala raja. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula atas keluarga dan sahabatnya. Hanya karena ridho Allah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ” **PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECEK DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE***”.

Skripsi ini di tulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempu selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi walaupun sedikit semoga dapat memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan pengharapan yang tulus kepada:

1. Bapak H. Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk

memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E.,M.Si. Bapak Misbahul Anwar, S.E.,M.Si. dan Ibu Munjiati Munawaroh, S.E.,M.Si.yang telah banyak membantu dalam proses pengujian. Terimakasih banyak atas masukan dan saran yang telah diberikan
3. Seluruh staf pengajar FE Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, baik langsung atau tidak langsung...yang sangat bermanfaat dimasa mendatang.
4. Bapak n Ibu. Terima kasih atas cinta kasih yang diberikan. Pahit manis dan suka duka perjuangan hidup untuk membekali anakmu ini. Spesial thank's untuk ibuku tercinta yang telah banyak berkorban sampai sekarang hanya demi anak-anakmu ini. Aku salut kepada engkau ibu karena engkau sangat peduli kepada kami, mengerti kami dan membekali kami sehingga engkau tidak pernah menghiraukan dirimu sendiri, smua hanya demi kami!!?. Maafkan aku ibu jika selama ini aku belum bisa membuat engkau tersenyum. Mungkin suatu saat aku bisa membuat engkau tersenyum ibu....*pangestunipun mawon nggeh.....!!!?*
5. Adikku yang telah memberikan inspirasi untukku. Tunjukan kepada mereka bahwa kita bisa, bisa dan bisa.....percayalah!!? teruslah berdoa dan berusaha karna itu akan membuat smua terjadi.
6. Saudara-saudaraku yang telah banyak membantu.....terimakasih atas segala bantuannya..

7. Bapak Ir. H. Supriyo.,MM, Ibu Ir. Siti Harjanti,M.P dan Bapak H. Susilo Raharjo,S.E.,Akt.,M.M terimakasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya selama ini.
8. Teman-teman Remaja Islam Mushola Al-Mukhsan (RISMA) inug, mas yeri, mba' nency, mba' indri, mba' rahma, bang toyip, sonx, ruli..terimakasih atas doa-doanya. Btw kapan kita kemana...!!?
9. Teman-teman musisi Indies Jogja, Six Mont Later band (Alvin, Noval, Tita, Baba), LOS band (Chimot, Zul, Dika, Teguh) selangkah lagi dan janganlah terhenti, teruslah berjuang karna mimpi-mimpi kalian akan terwujud. *Jadikan musik sebagai teman hidupmu.*
10. Sahabat-sahabatku, Dedi, Iwan, Umar, Saiful, Anton, Dayat, Helmi, Fauzan, Ipan, Nala, Atik, Lulu, Kentuz, Dwi, Nugroho, Acing, Munir, David, Ardi, X-moega.
11. Terimakasih banyak buat seseorang yang menyayangiku, mengasihiku, mengerti aku, menghianatiku, mendustaiku. *Hey..teman masihkah kau ingat kata-kata mu dulu, bahwa kita akan selalu bersama menyambut hari esok dalam imajinasi....aku telah tuk berhayal sampai kini..entah sampai kapan lagi semua ini harus kujalani dan kuhadapi sendiri..Haruskah aku berhembus bersama angin tuk menggapai semua ini... (2003)*

Yogyakarta, 24 Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iv
Persembahan	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar lampiran	xiv
Abstract	xv
Intisari	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
 BAB TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	7

2. Keputusan Pembelian Konsumen	9
3. Ketidakpuasan Konsumen Pasca pembelian	11
4. Karakteristik Kategori Produk	12
5. Pencarian Pengecer	13
6. Kebutuhan Mencari Variasi	14
7. Keputusan Perpindahan Merek	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis	17
D. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek dan Obyek Penelitian	21
B. Teknik Pengambilan Sampel	22
C. Jenis Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	25
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek dan Obyek Penelitian	40
B. Uji Analisis Deskriptif	45
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	49
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	52
E. Pembahasan	58

BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
C. Keterbatasan penelitian	62

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Posisi Produsen Ponsel Dunia.....	1
4.1 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Manajemen, Ilmu Ekonomi Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	47
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan	48
4.5 Hasil Analisis Uji Validitas.....	50
4.6 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	51
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Pembelian	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1. Daftar Pertanyaan Responden**
- 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden**
- 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas**
- 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

ABSTRACT

The purpose of this research is to analysis the consumer dissatisfying, the characteristic of product, finding retailer and variety-seeking on needs brand switching behavior of phone cell.

This research tested the influence variety-seeking as moderating variable on brand switching behavior and provide an alternative brand loyalty concept. The brand switching would help in overcoming problems and taking a decision related to brand loyalty. The result on regression test which is not moderated reflects that the characteristic category product influence brand switching while dissatisfying consumers and finding retailer has no influence other wise on moderated regression test shows that consumer dissatisfying and moderated retailer search on variety-seeking has no significant influence on the decision moving mark however the characteristic product moderated on variety-seeking has significant influence on it.

Keyword : Independent variables : consumers dissatisfying, characteristic product category, retailer search and variety-seeking. Dependent variables : Brand switching behavior.

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, pencarian pengecer dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek *handphone*. Penelitian ini menguji pengaruh kebutuhan mencari variasi sebagai *variabel moderating* dalam sikap perpindahan merek dan menyediakan sebuah alternatif pandangan pada konsep loyalitas merek. Pernyataan perpindahan merek dapat sangat membantu dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan loyalitas merek. Hasil penelitian pada uji regresi tidak termoderasi menunjukkan bahwa pada karakteristik kategori produk signifikan mempengaruhi perpindahan merek, sedangkan pengaruh ketidakpuasan konsumen dan pencarian pengecer tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Sedangkan pada uji regresi termoderasi menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen dan pencarian pengecer termoderasi pada kebutuhan mencari variasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan perpindahan merek, akan tetapi karakteristik kategori produk termoderasi pada kebutuhan mencari variasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan perpindahan merek.

Kata kunci : Variabel Independen : Ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, pencarian pengecer. Variabel dependen : keputusan perpindahan merek.