

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

**(Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



Di susun Oleh :

**SONDARI**  
**20000410197**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

Diajukan Oleh


**SONDARI**  
2000 041 0197


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

Tanggal : 29 November 2005

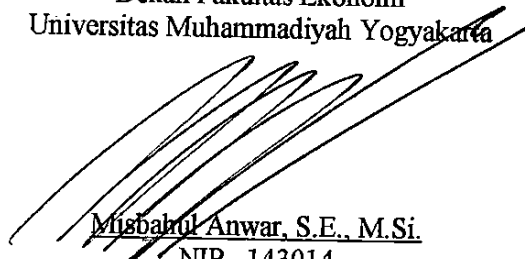
Yang terdiri dari

  
Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Siti Dyah Handayani, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

  
Lela Hinasah, S.E., M. Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Musbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIP . 143014

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

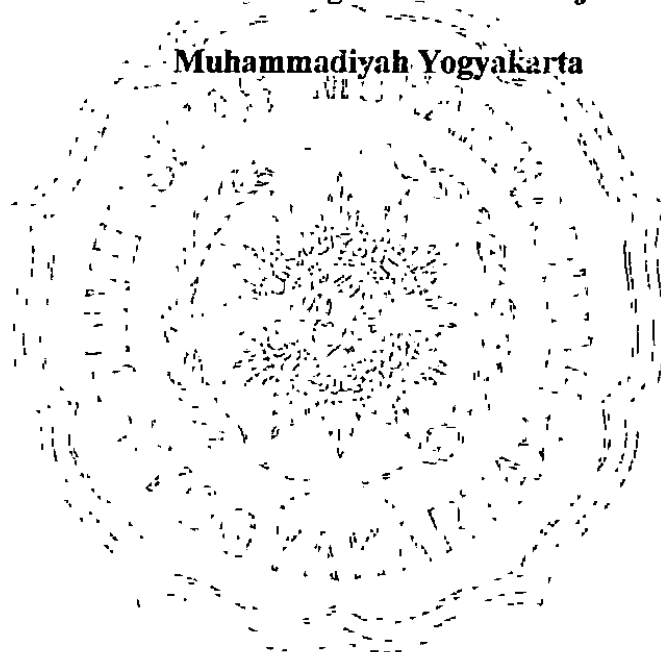
**(Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas**

**Muhammadiyah Yogyakarta**



**Di susun Oleh :**

**SONDARI  
20000410197**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

# SKRIPSI

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

(Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Diajukan Oleh



Pembimbing I

Rini Juni Astuti, S.E., M. Si.

Yogyakarta, 12 Juli 2005

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah

## MOTTO

*Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.*

*(Q.S: At-Taubah, ayat 41)*

*Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebagusan hidup.*

*(Al-Hadits)*

### **Kupersembahkan Untuk :**

- 1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan dan Hidayah-Nya dalam dunia ini.*
- 2. Kedua orang tuaku terima kasih atas kasih sayang, do'a tulus serta pengorbanannya yang tanpa mengharap imbalan.*
- 3. Kakakku terima kasih atas kasih sayang, do'a tulus serta perhatiannya selama ini.*
- 4. Almamaterku.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Konsep Loyalitas Pelanggan .....	7
2. Kategori Loyalitas .....	8

3. Ketidakpuasan Konsumen Pasca Pembelian .....	12
4. Karakteristik Kategori Produk .....	18
5. Kebutuhan Mencari Variasi .....	21
6. Keputusan Perpindahan Merek .....	23
7. Keputusan Pembelian .....	24
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	32
C. Hipotesis dan Model Penelitian .....	33
<b>BAB III. METODA PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Subyek Penelitian .....	35
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	35
C. Jenis Data .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
F. Uji Kualitas Data .....	41
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	46
B. Uji Kevalidan Data .....	54
C. Hasil Penelitian (Uji hipotesis) .....	57
D. Pembahasan (Interpretasi) .....	61
<b>BAB V. SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN ...</b>	<b>65</b>
A. Simpulan .....	65



B. Saran .....	66
C. Keterbatasan Penelitian	70

## DAFTAR TABEL

2.1. Klarifikasi Kategori Loyalitas .....	9
4.1. Klarifikasi Data Fakultas Ekonomi UMY .....	41
4.2. Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.3. Klarifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.4. Klarifikasi Responden Berdasarkan Fakultas/Jurusan .....	49
4.5. Klarifikasi Responden Berdasarkan Uang saku .....	50
4.6. Klarifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	51
4.7. Klarifikasi Responden Berdasarkan Sumber Rujukan .....	52
4.8. Klarifikasi Responden Berdasarkan Tipe Pembelian .....	53
4.9. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi .....	55
4.10. Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi .....	56
4.11. Hasil Perhitungan Regresi .....	58
4.12. Hasil Ringkasan Perhitungan Regresi Derivatif Ujung Atas .....	60

## DAFTAR GAMBAR

2.1.	Bagaimana Konsumen Menangani Ketidakpuasan .....	16
2.2.	Proses Konsumen .....	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner .....	71
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden .....	76
Lampiran 3. Data Penilaian Responden Pada Variabel Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek .....	80
Lampiran 4. Data Uji Validitas .....	86
Lampiran 5. Data Uji Reliabilitas .....	89
Lampiran 6. Data Uji .....	