

**PENGARUH KARAKTERISTIK KATAGORI PRODUK, KETIDAKPUASAN
KONSUMEN DAN KEBUTUHAN MENCARAI VARIASI TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE*
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhamadiyah Yogyakarta)**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Wihandaru. Drs., M.Si.

NIK : 143002

Tanggal, 02 Maret 2005

**PENGARUH KARAKTERISTIK KATAGORI PRODUK, KETIDAKPUASAN
KONSUMEN DAN KEBUTUHAN MENCARAI VARIASI TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE*
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

Diajukan oleh

YUGA KARYA SASMITA

20000410343


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


Tanggal 22 Maret 2005

Yang terdiri dari

Rita Kusumawati, S.E., M.Si

Ketua Tim Penguji


Drs. Wihandaru, Drs., M.Si.
Angota Tim Penguji


Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.M
Angota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

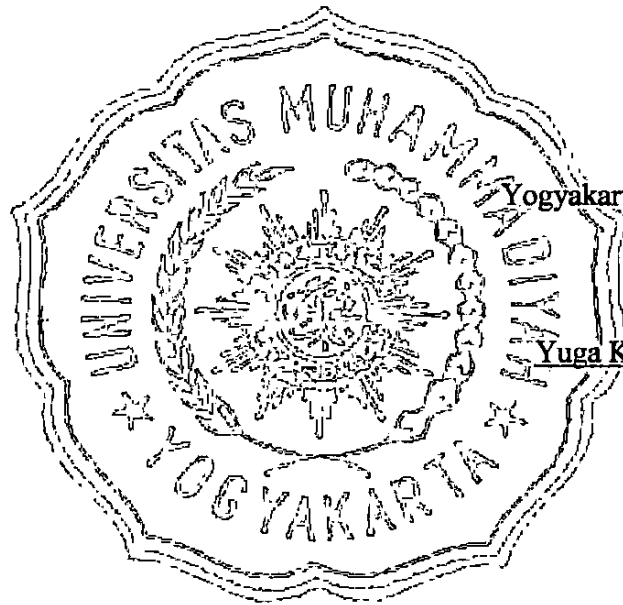


Muhammad Anwar, S.E., M.Si.

NIK : 143014

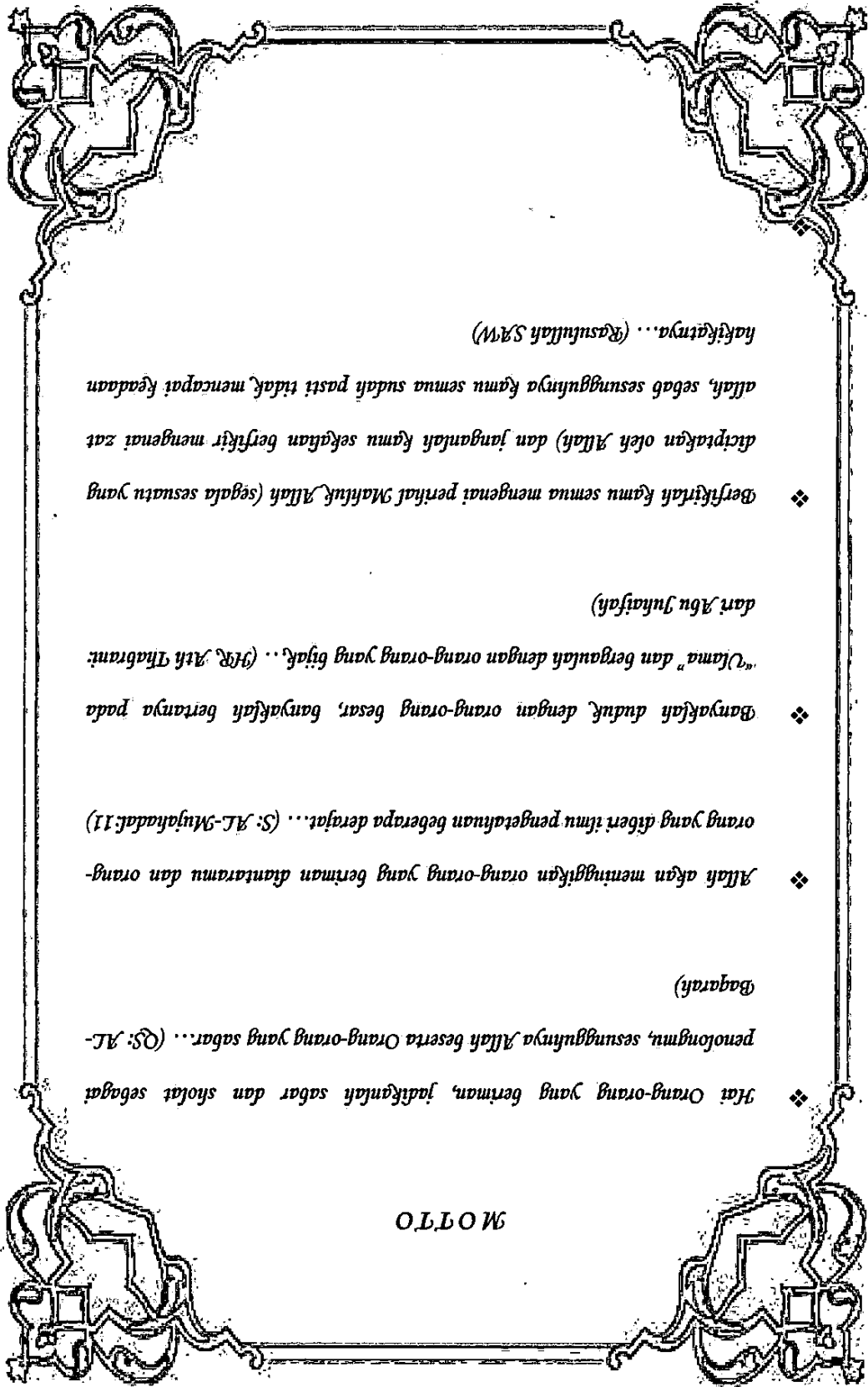
PERNYATAAN

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 oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Yogyakarta Maret 2005

Yuga Karya Sasmita



hakikatnya... (Rasulullah SAW)

Allah, sebab sesungguhnya kamu semua sudah pasti tidak mencapai keadaan
diciptakan oleh Allah) dan janganlah kamu sekalian berfikir mengenai zat
❖ Berfikirlah kamu semua mengenai perhal Mahluk Allah (segala sesuatu yang

dan Abu Juhaisah)

“Ulama” dan bergaulah dengan orang-orang yang bijak.. (HR. Ath Thabrani:
❖ Banyaklah duduk dengan orang-orang besar, banyaklah bertanya pada

orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat... (S: AL-Mujadalah:11)
❖ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-

Bagarah)

penolongmu, sesungguhnya Allah beserta Orang-orang yang sabar... (QS: AL-
❖ Hai Orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai

PERSEMBAHAN

"Maknaku kini bertalu, rasa syukur terus mengahri raga hati yang suryi. Melalui laski karya ini izinkanlah penulis mengucapkan rasa sayang dan memprsembahkannya kepada....."

◆ Ayah dan Ibuiku tercinta. Yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. "Pengorbanan kalian tidak

mungkin ditiastasikan"

◆ Aa. Eko & Tetei Nur, Makasih banyak telah memberikan masukan-masukan dan saran yang sangat berguna bagi penulis. "Selamat Menempuh Jidup Baru

Semoga Allah Membenteng Karunia serta Jidayaknya Kanggo Aa sareng Tetei"

◆ Aa Ijan, Makasih atas Dukungan dan Nasihatnya "Foknambah Maju terus

Pantang Mundur Lah....."

◆ Mbah Putri, Mbah Karyung, Bie Sri dan Pale Yanto. Maturmurnun Sanget atas semua Do'a dan Dukungannya...

◆ Be. Ica dan Om Ijal, Makasih banyak pinjemannya "Semoga Menjadi

Keluarga Yang Sakinah Mawadah dan Warohmah. Amin..."

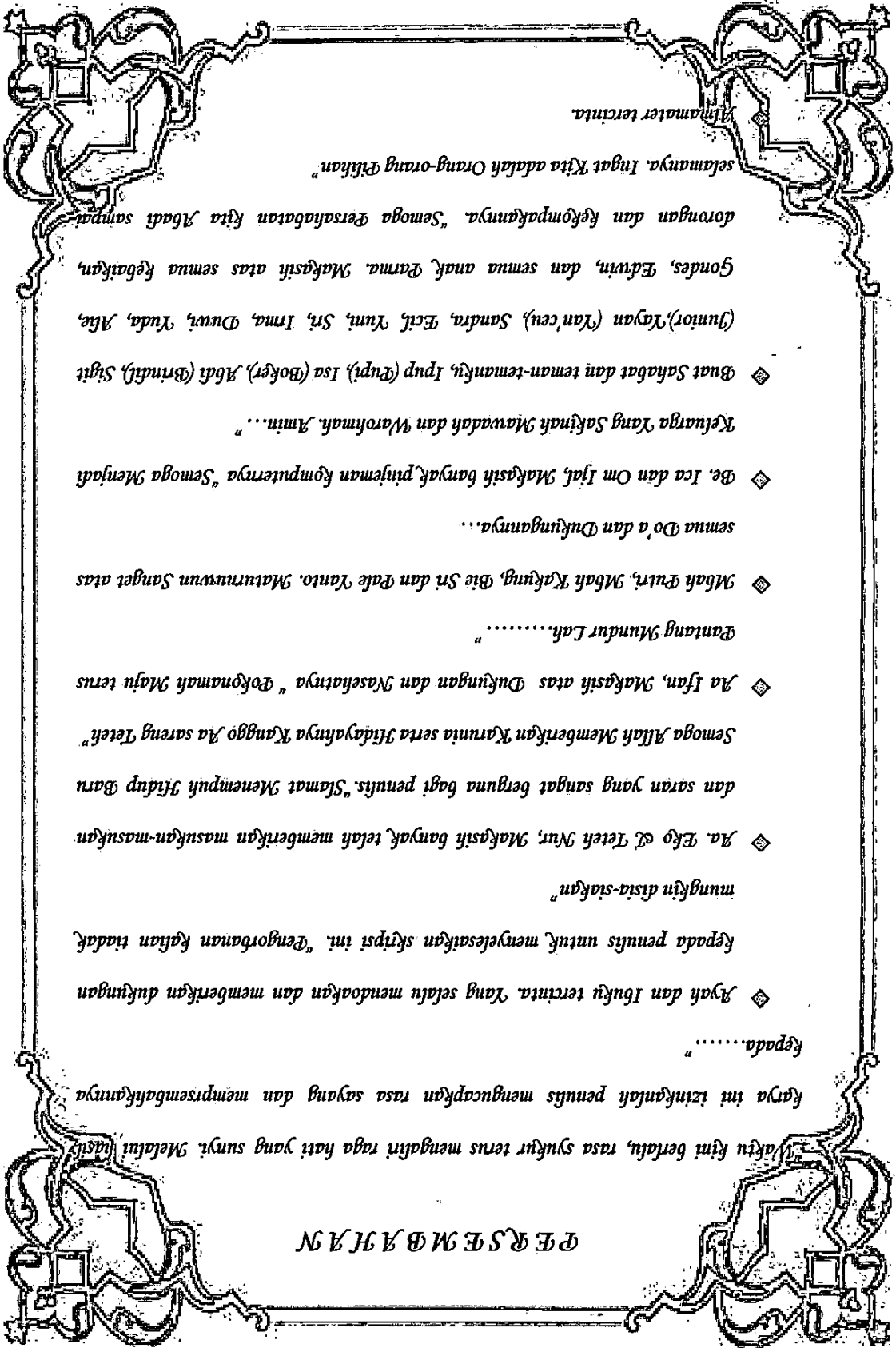
◆ Buat Sahabat dan teman-temanfy, Ipnup (Pupri), Isa (Boker), Abdi (Brindil), Sigit (Junior), Yayan (Yan cen), Sandra, Ecti, Yuni, Sri, Irma, Duwri, Yuda, Aha,

Gondes, Edwin, dan semua anak Parma. Makasih atas semua kebagian,

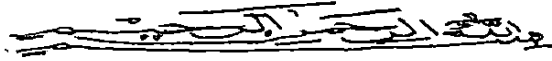
dorongan dan kekompanyanya. "Semoga Persahabatan kita Abadi sampai

selamanya. Ingat Kita adalah Orang-orang Pilihan"

Alhamdulillah tercinta.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Suatu perjuangan pada saatnya akan mencapai suatu titik tujuan. Hal ini yang selalu penulis yakini saat menorehkan baris demi baris dalam skripsi ini. segala kepenatan dan kelelahan menjadi tidak ada artinya setelah skripsi ini selesai. Namun demikian bukan berarti perjuangan telah usai, karena ini saatnya membenteng luas perjuangan baru meraih cita.

Do'a serta puji syukur sudah semestinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang berjudul "PENGARUH KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *HANDPHONE*" dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat penulis selesaikan.

Penulis skripsi ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Dengan rasa tulus dan penuh hormat, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbachul Anwar, SE.,M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB II PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Konsep Pemasaran	8
3. Perilaku Konsumen	9
4. Loyalitas Merek.....	10
5. Keputusan Pembelian.....	12

6. Ketidakpuasan Konsumen.....	14
7. Kebutuhan Mencari Variasi.....	14
8. Karakteristik Katagori Produk.....	16
9. Keputusan Perpindahan Merek	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Obyek/Subyek Penelitian	22
B. Tehnik Pengambilan Sampel.....	22
C. Jenis Data.....	23
D. Tehnik Pengumpulan Data	23
E. Identifikasi Variabel Penelitian	24
F. Definisi Operasional Variabel	24
G. Uji Kualitas Data	29
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	30
1. Analisis Deskripif.....	30
2. Analisis Reresi Linier Berganda.....	30
3. Uji koefisien Linier Berganda	31
4. Uji Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	33
1. Obyek Penelitian.....	33
2. Gambaran Produk	37
3. Profil Responden	38

B. Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
D. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
C. Keterbatasan Penelitian	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	39
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan	40
4.4. Hasil Analisis Uji Validitas.....	41
4.5. Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	43
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Lima Tahap Keputusan Pembelian.....	12
2.2. Kerangka Pemikiran.....	21