

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor ketidakpuasan konsumen paska pembelian dan konsumsi, karakteristik dari produk, tingkatan harga, iklan produk, dan kebutuhan konsumen untuk mencari Variasi dan proses konsumsinya akan produk mie instant tersebut mempengaruhi konsumen untuk berpindah dari produk yang satu ke produk yang lain. Penelitian ini juga untuk mengetahui apakah perpindahan tersebut dimoderasi oleh sikap konsumen untuk mencari variasi dalam proses konsumsinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara memberikan pertanyaan kepada konsumen seputar faktor-faktor tersebut melalui kuesioner. Setelah kuesioner diisi oleh responden kemudian hasilnya diasumsikan kedalam angka-angka yang kemudian diregresikan. Hasil regresi dalam penelitian ini adalah bahwa keempat faktor tersebut signifikan mempengaruhi perpindahan konsumen dalam mengkonsumsi produk mie instan, serta faktor pencarian variasi juga ikut memoderasi perpindahan tersebut.

Kata Kunci: Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, Harga, Iklan dan