

**PENGARUH CITRA PRODUK, *ACCESSIBILITY*, KETIDAKPUASAN  
KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP  
PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA PEMBELIAN  
PRODUK DETERJEN (BUBUK)**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh:

**FITRI WAHYU RATNA NINGSIH**  
**20040410058**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2008**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA PRODUK, ACCESSIBILITY, KETIDAKPUASAN  
KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP  
PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA PEMBELIAN  
PRODUK DETERJEN (BUBUK)**

**(Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**



Pembimbing

  
Hajariwati, S.E, M.Si  
NIK : 143 054

Tanggal 26 Februari 2008

**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA PRODUK, ACCESSIBILITY, KETIDAKPUASAN**  
**KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP**  
**PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA PEMBELIAN**  
**PRODUK DETERJEN (BUBUK)**  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Oleh  
**FITRI-WAHYU RATNA NINGSIH**

No.Mhs : 20040410058

Skripsi ini telah Diujikan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 24 Maret 2008  
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

(Tajarwati, S.E., M.Si)

Anggota Tim Penguji

(Tri Maryati, Dra., M.M.)

Anggota Tim Penguji

(Winarso, Drs., M.M.)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(Misbahul Arwar, S.E., M.Si)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fitri Wahyu Ratna N

Nomor Mahasiswa : 20040410058

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **"PENGARUH CITRA PRODUK, ACCESSIBILITY, KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merek Pada Pembelian Produk Deterjen (Bubuk)."**

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 ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut

*Suatu pekerjaan jika dilakukan hanya dengan niat tanpa*

*Ilmu adalah jendala dunia, agama adalah cahaya kehidupan  
Ilmu tanpa agama buta, agama tanpa ilmu sesat*  
(Albert Einstein)

*Penuhilah hidup dengan semangat dan keceriaan*

*Hanya pendidikan hidup yang mengajarkan manusia untuk  
menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebahagiaan hidup.*  
(Al Hadist)

*Apabila sejak awal kita tau dimana kita berada dan tau pula kemana  
arah yang akan kita tuju, maka kita dapat memutuskan dengan baik  
yang seharusnya kita kerjakan serta bagaimana kita harus  
melakukannya*  
(Abraham Lincoln)

*Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang Ia usahakan? Dan  
bahwa usahanya akan perhatian nantinya, kemudian Ia pun  
mendapat ganjaran, balasan yang sempurna? Dan bahwa kepada  
Tuhanmu akhirnya kau kembali*  
(Q.S An Najm [53]: 39-42)

**MOTTO**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Seiring dengan perjalanan waktu yang kutempuhi yang membawa diriku keujung jembatan masa depan untuk mncapai kebahagiaan. Walaupun semua tak semudah yang kubayangkan. Cobaan dan rintangan yang kutempuhi senakin nyata dan berliku. Hanya bimbingan Allah SWT dan restu orang tuadan dorongan serta semangat yang diberikn oleh orang yang ada disekelilingku yang selalu mengiringi perjalananku.*

*Alhamdulillah..... Ya Allah dengan izin dan ridho-Mu skripsi ini kupersembahkan dengan dedikasi dan cinta yang mendalam untuk yang terhormat dan tersayang.*

- *Ayahanda dan Ibunda Tercinta atas segala dukungan, doa, kepercayaan dan cinta kasih pada ananda.*
- *Adikku Dwi dan Dea tersayang atas segala dukungan dan dorongan selama ini.*
- *Mas Budi tersayang yang telah memberikan semangat, waktu, kasih sayang, dan cinta selama ini.*
- *Dan Almamaterku.*

2. Ibu Fajarwati, S.E., 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.
3. Ayahanda, Ibunda dan seluruh keluarga besarku, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
4. Seluruh staf pengajar FE Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, baik langsung atau tidak langsung yang sangat bermanfaat di masa mendatang.

"Tidak ada gading yang tak retak", demikian pula halnya dengan skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun guna dijadikan pertimbangan untuk perbaikan skripsi.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya praktisi dalam bidang manajemen.

*Amin Ya robbal 'Alamin*

Yogyakarta, Maret 2008

Fitri Wahyu Ratna N

## KATA PENGANTAR



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji syukur kepada Allah SWT. 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 CITRA PRODUK, *ACCESSIBILITY*, KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK PADA PEMBELIAN PRODUK DETERJEN (BUIBUK)**"

Skripsi ini ditulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempuh 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 Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi sekaligus juga telah memberikan bimbingan, saran-saran, dan berbagai

kemudahan bagi penulisan skripsi ini



## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel seperti citra produk, accessibility, ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi terhadap perilaku perpindahan merek. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah deterjen bubuk. Pendekatan perpindahan merek dapat membantu dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan loyalitas terhadap suatu merek. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 94 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinan.

Penelitian ini menghasilkan bahwa perilaku perpindahan merek pada konsumen pengguna deterjen bubuk dapat dipengaruhi oleh variabel citra produk, accessibility, ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi.

**Kata kunci:** Perpindahan merek, citra produk, accessibility, ketidakpuasan konsumen, kebutuhan mencari variasi.

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	9
1. Masalah .....	o

a. Pengertian Merek.....	9
b. Loyalitas Merek.....	10
c. Ekuitas Merek.....	12
2. Perilaku Konsumen.....	13
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Merek.....	14
3. Perpindahan Merek.....	20
4. Keputusan Pembelian.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis Penelitian.....	26
D. Model Penelitian.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Obyek Penelitian .....	29
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Jenis Data.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen .....	34
G. Alat Analisis Data .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum UMY .....	39
B. Statistik Deskriptif .....	46
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	40

D. Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....50

E. Pembahasan.....55

**BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

A. Simpulan..... 59

B. Saran ..... 60

C. Keterbatasan penelitian ..... 61

**DAFTAR PUSTAKA** **62**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

4.1 Statisti Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia .....	48
4.3 Hasil Analisis Uji Validitas.....	49
4.4 Hasil Analisia Reliabilitas.....	50
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Berdasarkan Nilai F.....	53
4.5 Hasil Analisis Koefisien Determinan	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas.....	11
Gambar 2.2 Model Lima Tahap Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 2.3 Model Danalitian	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

- 1. Kuesioner**
- 2. Rekapitulasi Data Responden**
- 3. Hasil Analisis Deskriptif**
- 4. Hasil Analisis Instrumen Penelitian**
- 5. Hasil Analisis Regresi Berganda**