

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

(Skripsi)



Disusun oleh

FITRIYANI
NIM: 20020410487

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

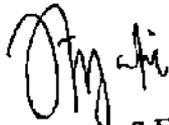
2008

SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECEK
DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Keputusan
Perpindahan Merk Sepeda Motor

Diajukan Oleh

FITRIYANI
20020410487

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Rita Kusumawati, S.E. M. Si.
NIK : 143 059

Tanggal 30 Agustus 2007

**SKRIPSI
PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECER,
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MERK SEPEDA MOTOR**

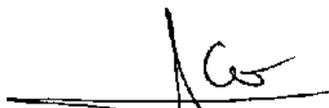
Diajukan oleh

FITRIYANI
20020410487

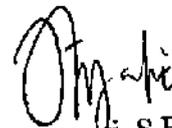
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 September 2007
Yang terdiri dari



Hasnah Riniyati, S.E, M.Si.
Ketua Tim Penguji



Isthofaina Astuti, S.E, M. Si.
Anggota Tim Penguji



Rita Kusumawati, S.E, M. Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Muhammad Anwar, S.E, M.Si.
NIK: 143 014

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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2007

Fitriyani

Motto

- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (Qs.: Al Insyirah ayat 6)
- ❖ Hidup memang kegelapan, jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrat keinginan akan buta, jika tidak disertai pengetahuan. Dan semua segala pengetahuan akan hampa, jika tidak diikuti dengan pekerjaan. Dan semua pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai dengan cinta. (Kahlil Gibran)
- ❖ Jika kamu akan melakukan sesuatu hal, yakinkanlah diri kamu dan tanamkanlah keyakinan kamu didalam hati bahwa kamu pasti bisa melakukan apa yang kamu inginkan. (*My Self*)

Kupersembahkan

Kepada:

Ayah dan Ibu Saya Tercinta Fauzi dan Parini

sebagai tanda bakti dan bukti Ananda

dalam mengemban amanat yang diberikan.

Adik-adik Saya Fatdullah dan Firmansyah tersayank.

Juga untuk seseorang yang telah tulus dan ikhlas
memberikan Motivasi, cinta dan pendewasaan diri

terimakasih banyak buat kamu.

Baktiku pada Agama, Almamater, Nusa dan Bangsa.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, pencarian pengecer dan interaksi antara ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan pencarian pengecer berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merk sepeda motor. Ada 4 hipotesis yang diajukan, hipotesis 1-4 diuji dengan menggunakan *Moderator Regression Analysis* (MRA) dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi untuk berbagai pihak yang terkait dengan keputusan perpindahan merk. Hasil penelitian ini adalah secara parsial ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan pencarian pengecer mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan perpindahan merk. Dan ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan pencarian pengecer berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merk dan bila termoderasi oleh variabel kebutuhan mencari variasi.

Kata kunci: Ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, pencarian pengecer dan perpindahan merk.

ABSTRACT

This research aimed at analyzing whether the consumers' dissatisfaction, the characteristics of product category, retailer seeking and the interaction between the consumer's dissatisfaction, the characteristics of product category and the retailer seeking, influence significantly the decision in choosing different motorcycle's brands. There were proposed 4 hypotheses. Hypothesis 1-4 were tested using the moderator regression analysis (MRA) with the trust level of 95% ($\alpha=0,05$).

The result of the research had some implications for several parties involved in choosing different brands. The result was that partially, the consumers' dissatisfaction, the characteristics of product category and the retailer seeking had significant influence towards the decision of choosing different brands. The consumers' dissatisfaction, the characteristics of product categories and the retailer seeking influenced the decision of choosing different brands, and it was moderated by the variables of the need in looking for variation.

Keywords: The Consumers' Dissatisfaction, The Characteristics Of Product Categories, Retailer Seeking And Choosing Different Brands.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, para keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana. Lebih lanjut dari itu penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan memberikan gambaran mengenai "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Pencarian Pengecer, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merk Sepeda Motor".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Namun demikian, penulis telah berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dalam menyusun skripsi ini penulis tak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Saya yang telah memberikan semangat dan doanya. Dan Ibu saya tersayang yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatian pada penulis selama ini.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Ibu Hasnah Rimiwati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis selama kuliah.
3. Ibu Rita Kusumawati, S.E.,M.Si. selaku DPS I "Terima kasih bu, atas nasihat-nasihatnya dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak/Ibu dosen manajemen UMY yang telah memberikan ilmunya pada penulis.

Akhirnya harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.