

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK , PENCARIAN PENGE CER,
dan KEBUTUHAN MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK *MINUMAN ISOTONIK***

(Studi empiris pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Skripsi



Disusun oleh

DEDY SUKOCO

NIM : 20020410460

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECER dan
KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN
PERPINDAHAN MEREK *MINUMAN ISOTONIK*

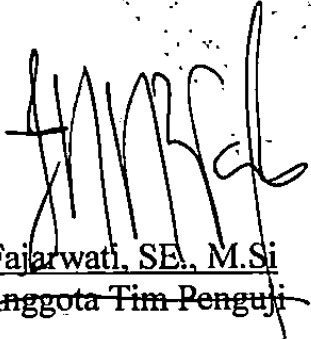
Diajukan oleh


Dedy Sukoco

20020410460

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Maret 2007

Drs. Asnawi Asdinarti, M.Si
Ketua Tim Penguji


Fajarwati, SE., M.Si
~~Anggota Tim Penguji~~


Fauziah, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Michael Kuyur SE M Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dedy Sukoco

NIM : 20020410460

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Pencarian Pengecer Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek *Minuman Isotonik*” tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan kemudian apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta 27 Maret 2007

Dedy Sukoco

Tanda tangan dan nama terang

Kupersembahkan Karya Tulis ini

Untuk Ayahanda & Ibunda Tercinta

Yang telah menjadi Sempurna Untuk Hidupku

PERSEMBAHAN

MOTTO

Janganlah pernah pedulikan anggapan orang lain akan dirimu, selama kau benar terus lakukan dan buktikan jangan pernah menyerah, jangan biarkan mereka menertawakanmu, karena hanya dirimu & ALLAH SWT lah yang tahu. Jadikanlah orang-orang diskitarmu sebagai guru, karena kritikan dan saran dari mereka lah dirimu akan menjadi lebih baik. Dan berusahalah menjadi cerminan hidup bagi orang lain jangan pernah merasa enggan untuk menolong antar sesame "berbuatlah satu kebajikan dalam hidup untuk orang lain maka akan terbayarai satu beban dalam hidumu."

ABSTRACT

This research is analysis three independent variables (consumer satisfaction, characteristics of product category and retailer searching) and variety seeking needs as a moderating variable, which them can influence to brand switching behavior.

The results of this research show view important findings, firstly ; the result of simultaneously analysis without a moderating variable effect are significantly related to brand switching behavior, but the partial impact of consumer satisfaction and characteristics of product category aren't significant, only retailer searching has significant impact to brand switching behavior. Secondly, results of regression with a moderating variable effect has significantly impact to brand switching behavior.

Key words : brand switching behavior, consumer satisfaction, characteristic of

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tiga variable independent (kepuasan konsumen, kategori kategori produk dan pencarian pengecer) dan kebutuhan mencari variasi sebagai variable moderator, yang mana dapat mempengaruhi perilaku keputusan perpindahan merek oleh konsumen.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa hasil yang sangat penting yang dapat digunakan oleh para pelaku pengambil keputusan manajemen. Yang pertama; hasil dari pengujian secara simultan tanpa disertai variable moderator adalah signifikan terhadap perilaku keputusan perpindahan merek. Tapi dari uji secara parsial diperoleh hasil hanya variable pencarian pengecer yang signifikan terhadap perilaku keputusan perpindahan merek. Yang kedua; hasil dari uji regresi berganda termodersi oleh kebutuhan mencari variasi diperoleh hasil yang signifikan.

Kata kunci: perilaku keputusan perpindahan merek, kepuasan konsumen, karakteristik kategori produk, pencarian pengecer serta kebutuhan

KATA PENGANTAR



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan semesta alam. 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 KEPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, PENCARIAN PENGECEK DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek *MINUMAN ISOTONIK***”.

Skripsi ini di tulis 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.

Wassalamu'alaikum Wa Wa

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi atas bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan pengharapan yang tulus kepada:

1. Alhamdulillah Rabbil Alamin engkau maha dari segala maha, hamba bersyukur dengan semua yang telah Engkau limpahkan kepada hamba.
2. H. Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan ilmu, tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh staf pengajar FE Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, baik langsung atau tidak langsung yang sangat bermanfaat dimasa mendatang.
4. Special thanks to Ayahanda & Ibunda yang telah menjadi manusia sempurna dengan mengorbankan segalanya untuk ku, tak mungkin aku sanggup menggantikan segala air mata & keringatmu demi anakmu ini. Namun ku berjanji ku tak pernah lelah untuk berusaha membahagiakan mu.
5. Thanks to my brothers & my sisters yang telah menjadi sandaran dan tempat keluh kesahku, I'am sorry jika aku banyak merepootkan kalian.
6. Thanks to Syifa, Azizah, Nauval, Raihan, Gilang, Nabilla, Sabrina, Fairus &

Vernez semoga kalian menjadi anak yang berbakti sama orang tua kalian

jangan nakal, jangan bandel jadilah kalian anak-anak yang pandai kelak.

Amiiin.

7. Thanks to Erik, Vandjun, Umar Joss, Depitra, Mamex yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini & I'am sorry guys jika aku sudah menjadikan kalian tempat untuk meluapkan emosi dengan segala bentuk cacian *Just kidding* OK!!!!
8. Terima kasih juga buat kalian teman-teman koz (Budi, Samsul, Darman, Feli, Oky dan Dayat) sorry mungkin aku sering kelewat batas dalam bercanda.
9. Thanks to rumah tua milik Umar Joss dan seluruh penghuni rumah tua.
10. Indah terima kasih banyak atas semua yang telah pernah kzu berikan
... good by a good luck for u I'am

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Persembahan.....	v
Motto	vi
Abstraksi.....	vii
Intisari.....	viii
Kata Pengantar	ix
Ucapan Terimakasih.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar gambar.....	xv
Daftar lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	7
1. Konsep Loyalitas Merek.	7
2. Konsep Loyalitas pelanggan	9
3. Konsep Kepuasan Pembelian Konsumen.....	11
4. Perpindahan Merek.....	12
5. Hubungan antara variabel dependen dan independen	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	24
B. Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	33
G. Alat Analisis Data (Uji Hipotesis).....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek dan Obyek Penelitian.....	43
B. Analisis Deskriptif	48

C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	52
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	54
E. Pembahasan	64

BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
C. Keterbatasan penelitian.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berdasar Jenis Kelamin	43
4.2 Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berdasar Usia.....	45
4.3 Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berdasar Pekerjaan OrangTua.....	46
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan	51
4.7 Hasil Analisis Uji Validitas	53
4.8 Hasil Analisis Uji Reliabilitas	54
4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Uji regresi Tidak termoderasi Secara Parsial (X_1)	58
Gambar 4.2 Uji regresi Tidak termoderasi Secara Parsial (X_2)	59
Gambar 4.3 Uji regresi Tidak termoderasi Secara Parsial (X_3)	60
Gambar 4.4 Uji regresi termoderasi Secara Parsial (X_1X_4).....	61
Gambar 4.5 Uji regresi termoderasi Secara Parsial (X_2X_4).....	62
Gambar 4.6 Uji regresi termoderasi Secara Parsial (X_3X_4).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1. Daftar Pertanyaan Responden**
- 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden**
- 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas**