

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

SKRIPSI



Oleh

JAENUDIN
20030410174

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK
KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK

Diajukan oleh

JAENUDIN
20030410174

Telah disetujui dosen pembimbing



Meika Kurnia Puji, SE, M.Si
NIK: 143072

Tanggal : 3 – April - 2006

SKRIPSI

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

Diajukan oleh

JAENUDIN
20030410174

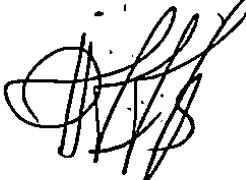
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan
di depan Dewan-Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 April 2006

Yang terdiri dari,

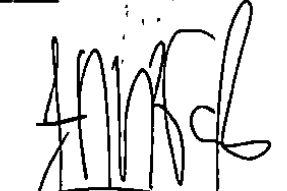

Gita Danuprahata, Drs., MM.

Ketua Tim Penguji



Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji



Fajarwati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shallawat serta salam selalu tercurah kepada suri tauladan kita nabi Muhammad SAW, yang patut ditauladani.

Skripsi dengan judul **PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK** ini dibuat sebagai salah satu prasyarat bagi penulis untuk meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, perkenankan bagi penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE, M.Si, selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Meika Kurnia, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah

1 | Page

5. Ibu Munjiati Munawaroh, SE, M. Si, selaku dosen pembimbing akademik yang banyak membantu.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberi ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
7. Keluargaku tercinta: Bapak, Ibu, Kakak dan Adiku yang selalu memberiku semangat untuk maju.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis hanya dapat memohon kepada Allah SWT agar semua pihak yang telah membantu kelancaran skripsi ini senantiasa di limpahkan rahmat dan hidayahnya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan skripsi selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, April 2006

Jaenudin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN TERIMAKASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Konsep Pembelian Konsumen.....	20

3. Ketidakpuasan Konsumen.....	28
4. Karakteristik Kategori Produk.....	32
5. Kebutuhan Mencari Variasi.....	34
6. Keputusan Perpindahan Merek.....	35
B. Hipotesis.....	37
C. Model Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
C. Jenis dan Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Definisi Operasional Penelitian dan Pengukuran variabel.....	42
F. Uji Kualitas Data.....	48
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
C. Pengujian Hipotesis.....	61
D. Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
C. Keterbatasan Penelitian.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	52
4.2	Motivasi Keputusan Perpindahan Merek.....	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Runtutan Perpindahan Merek.....	55
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	56
4.6	Hasil Uji Validitas.....	58
4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.8	Hasil Nilai Uji-F.....	62
4.9	Hasil Nilai Uji-T.....	63
4.10	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dengan Efek Moderator.....	67

DAFTAR GAMBAR

2.1	Piramida Loyalitas.....	11
2.2	Empat Tahap Loyalitas.....	19
2.3	Model Generik Pemecahan Masalah Konsumen.....	23
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian.....	20