

**ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK PRODUK KRIM WAJAH**

*ANALYSIS CUSTOMER DISSATISFACTION, CHARACTERISTIC OF
PRODUCT CATEGORY AND VARIETY SEEKING FOR THE BRAND
SWITCHING DECISION FACE CREAM PRODUCT*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

ERIDA TRI SUSANTO

20130410126

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK PRODUK KRIM WAJAH**

*ANALYSIS CUSTOMER DISSATISFACTION, CHARACTERISTIC
PRODUCT AND VARIETY SEEKING FOR THE BRAND SWITCHING
DECISION FACE CREAM PRODUCT*



Diajukan oleh

ERIDA TRI SUSANTO

20130410126

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Misbahul Anwar', is written over the printed name.

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK : 19670916199202 143 014

Tanggal 21 Maret 2017

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN
MENCARI VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK PRODUK KRIM WAJAH**

***ANALYSIS CUSTOMER DISSATISFACTION, CHARACTERISTIC
PRODUCT AND VARIETY SEEKING FOR THE BRAND SWITCHING
DECISION FACE CREAM PRODUCT***

Diajukan oleh

Erida Tri Susanto

20130410126

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

Tanggal 27 April 2017

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, MM.
Ketua Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., Msi
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Erida Tri Susanto

Nomor Mahasiswa : 20130410126

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Produk Krim Wajah” 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 27 April 2017

Yang membuat pernyataan



Erida Tri Susanto

MOTTO

“Inna Ma'al ‘Usri Yusro”

“Dan patuh kepada Tuhan-nya, dan sudah semestinya patuh. Wahai manusia!
Sesungguhnya kamu telah bekerja keras menuju Tuhan-mu, maka kamu akan
menemui-nya” (Q.S Al-Insyiqaq 5-6)

“Biasakan yang benar, bukan membenarkan yang biasa” - K.H Ahmad Dahlan

“Kemungkinan menang adalah 0% ketika semua pemain menyerah, tidak peduli
seberapa mustahilnya hal itu, aku menolak untuk menjadikannya 0% itu sebabnya
aku tidak akan menyerah” – Kuroko No Basuke

Mengetahui betapa berharga waktu, ambil dekap dan nikmati setiap saatnya. Tak
ada waktu berpangkutangan, tak ada yang ditunda untuk dilakukan, jangan pernah
menunggu sampai besok untuk melakukan sesuatu yang bisa kau lakukan hari ini

– Ear of Chesterfield

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk kalian,

- *Bapak tersayang, terimakasih atas semangat dan dorongannya yang luar biasa untuk eri, terimakasih atas semangat kerja keras bapak, sehingga eri bisa kuliah dan jadi sarjana. Semoga Allah SWT masih terus memberikan kesempatan buat eri untuk bisa selalu jadi kebanggaan bapak. Amin. Eri tidak bisa sampai dititik sekarang ini tanpa doa dari bapak. Terimakasih bapak. Eri sayang bapak...*
- *Ibuku, maaf kalau selalu nyusahin, terimakasih atas segala bentuk dukungan ibu yang luar biasa untuk eri. Terimakasih atas segala untaian doa ibu untuk eri. Semoga eri selalu bisa ngasih yang terbaik untuk ibu. Eri sayang ibu...*
- *Terimakasih untuk mas Wahyu dan mas Langga dan semua keluarga besar, terimakasih untuk semangatnya.*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. Penelitian ini juga melihat dampak dari kebutuhan mencari variasi sebagai variabel moderasi pada perilaku perpindahan merek. Model regresi yang digunakan dalam penelitian menggunakan regresi linear berganda dan uji nilai selisih mutlak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Karakteristik kategori produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek. Sedangkan kebutuhan mencari variasi merupakan prediktor moderasi (*Predictor Moderasi Variable*), artinya bahwa variabel moderasi ini hanya berperan sebagai variabel prediktor (independen) dalam model hubungan yang dibentuk.

Kata kunci: ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, kebutuhan mencari variasi, perpindahan merek

ABSTRACT

This research aims to analyze the customer dissatisfaction, characteristic of product category and variety-seeking needs on brand switching behavior. This research also seems on the impact of the variety-seeking needs as a moderating variable on brand switching behavior. The regression model that is used in this research are multiple linear regression and absolute deviation test value.

The result of this research shows that the customer dissatisfaction and variety-seeking needs affected positively and significantly on brand switching behavior. Characteristic of product category does not influence significantly on the decision of brand switching. Meanwhile, variety-seeking needs is predictor moderation variable, means, this moderation variable has a function as a predictor variable (independent) in relation model that being formed.

Keywords: customer dissatisfaction, characteristic product, variety-seeking, brand switching

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr., Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, ilmu serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Produk Krim Wajah” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dorongan, nasihat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran serta dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
5. Keluarga besar saya atas motivasi dan nasihat-nasihat berharga.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Tak Ada Gading Yang Tak Retak, demikian Skripsi ini dibuat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat, petunjuk dan bimbingannya terhadap setiap niat baik kita, dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Amin

Yogyakarta, 21 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Rerangka Teori dan Penurunan Hipotesis.....	8
1. Rerangka Teori	8
2. Penurunan Hipotesis	13
B. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek/Subjek Penelitian.....	21
B. Jenis Data	21
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21

D. Teknik Pengumpulan Dan Pengukuran Data	23
E. Identifikasi Variabel.....	24
F. Definisi Operasional.....	25
G. Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	30
H. Uji Hipotesis dan Analisa Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.	37
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	37
1. Gambaran Objek Penelitian.....	37
2. Profil Responden atau Subjek Penelitian	37
3. Karakter Responden	38
B. Statistik Deskriptif	40
C. Hasil Penelitian	42
1. Uji Kualitas Instrumen dan Data	42
2. Uji Hipotesis.....	44
D. Pembahasan.....	56
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	62
A. Simpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian	63
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1 Jenis-Jenis Variabel Moderator	34
3.2 Ringkasan Hasil Uji Jenis Moderator	34
4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner	38
4.2 Karakteristik Responden	39
4.3 Statistik Deskriptif	41
4.4 Hasil Uji Validitas.....	43
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.6 Hasil Uji F Persamaan 1	46
4.7 Hasil Uji Determinasi Persamaan 1	46
4.8 Hasil Uji t Persamaan 1	47
4.9 Hasil Uji F Persamaan 2.....	50
4.10 Hasil Uji Determinasi Persamaan 2	51
4.11 Hasil Uji t Persamaan 2.....	51
4.12 Hasil Uji F Persamaan 3.....	54
4.13 Hasil Uji Determinasi Persamaan 3	54
4.14 Hasil Uji t Persamaan 3.....	55

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	20
----------------------------	----