

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Saudara/saudari yang kami hormati,

Saya mengucapkan terimakasih sebelumnya karena anda bersedia berpartisipasi dalam penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Produk Krim Wajah”. Adapun penelitian ini dilakukan dalam rangka penulisan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Manajemen UMY. Saya menjamin kerahasiaan anda sebagai kode etik penelitian.

Erida Tri Susanto, Peneliti

- Identitas Responden
 1. Nama :
 2. Fakultas :
 3. Usia anda saat ini : tahun
 4. Lama Waktu Berpindah Merek : (Hari/Minggu/Bulan/Tahun)

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda centang pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pilihan anda. Adapun bobot dari jawaban yang anda berikan adalah:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Daftar Pertanyaan

1. Ketidakpuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya tidak puas dengan produk krim wajah yang saat ini saya gunakan					
2	Saya ingin mencari produk krim wajah lain yang lebih baik					
3	Saya akan berhenti membeli produk krim wajah yang saat ini sedang saya gunakan					
4	Saya akan mempengaruhi orang lain untuk tidak menggunakan produk krim wajah tersebut					

2. Karakteristik Kategori Produk

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mendapatkan informasi mengenai spesifikasi suatu produk krim wajah merupakan hal yang penting					
2	Sebelum saya melakukan pembelian produk krim wajah, ada baiknya mendengar informasi dari orang lain tentang merek produk krim wajah yang akan dibeli					
3	Kualitas produk krim wajah yang dibeli lebih baik dibandingkan merek lain					
4	Saya mendapatkan kesenangan setelah					

	menggunakan produk krim wajah					
5	Produk krim wajah yang saya pakai adalah produk yang memiliki keunggulan					
6	Menurut saya, banyaknya pilihan merek dipasar adalah suatu hal yang baik					
7	Selain produk krim wajah yang saya pakai, saya memiliki pilihan produk krim wajah yang lain					

3. Kebutuhan Mencari Variasi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Adanya keinginan membeli produk yang berbeda karena berbagai alasan yang berbeda					
2	Adanya keinginan baru untuk mencoba produk baru					
3	Adanya rasa bosan terhadap produk krim wajah yang telah lama dikonsumsi					

4. Keputusan Perpindahan Merek

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berpindah dari krim wajah satu ke krim wajah lainnya karena saya mengalami ketidakpuasan pasca konsumsi					

2	Krim wajah yang saya gunakan saat ini disebabkan karena adanya rasa penasaran					
3	Saya berhenti menggunakan krim wajah dan segera menggantinya dengan merek lain					

Lampiran 2 : Rincian Penyebaran Kuesioner

No	Dasar Klarifikasi	Jumlah
1	Kuesioner Yang Diedarkan	120 Kuesioner
2	Kuesioner Yang Kembali	120 Kuesioner
3	Kuesioner Yang Tidak Sesuai Kriteria	14 Kuesioner
4	Kuesioner Yang Dapat Diolah	106 Kuesioner

Lampiran 3 : Daftar Karakteristik Responden

No	Karakteristik		Jumlah	%
1	Fakultas	Fakultas Ekonomi Dan Bisnis	42	39,63
		Fakultas Agama Islam	11	10,37
		Fakultas Hukum	2	1,88
		Fakultas ISIPOL	10	9,43
		Fakultas Pertanian	11	10,37
		Fakultas Teknik	7	6,60
		Fakultas Kedokteran&Ilmu Kesehatan	11	10,37
		Fakultas Pendidikan Bahasa	12	11,32
2	Usia	18	1	0,94
		20	16	15,09
		21	59	55,66
		22	27	25,47
		23	2	1,88
		24	1	0,94
3	Lama Waktu Berpindah Merek	Hari	0	0
		Minggu	7	6,60
		Bulan	51	48,11
		Tahun	48	45,28

Lampiran 4 : Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	106	2	5	3.28	.778
KK2	106	1	4	2.77	.843
KK3	106	1	4	3.23	.708
KK4	106	1	5	3.21	.859
TOTAL_KK	106	7	16	12.49	2.170
KKP1	106	3	5	4.36	.665
KKP2	106	3	5	4.36	.650
KKP3	106	3	5	3.67	.658
KKP4	106	2	5	3.85	.629
KKP5	106	3	5	3.92	.619
KKP6	106	2	5	3.65	.756
KKP7	106	2	5	3.51	.831
TOTAL_KKP	106	21	34	27.31	2.744
KMV1	106	1	5	3.67	.953
KMV2	106	1	5	3.58	.985
KMV3	106	1	5	3.19	.987
TOTAL_KMV	106	3	15	10.43	2.418
PM1	106	2	5	3.71	.862
PM2	106	1	5	3.19	.947
PM3	106	1	5	3.13	.927
TOTAL_PM	106	5	15	10.03	2.122
Valid N (listwise)	106				

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Variabel Ketidakpuasan Konsumen

		Correlations				
		KK1	KK2	KK3	KK4	TOTAL_KK
KK1	Pearson Correlation	1	.404**	.402**	.168	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.085	.000
	N	106	106	106	106	106
KK2	Pearson Correlation	.404**	1	.374**	.171	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.080	.000
	N	106	106	106	106	106
KK3	Pearson Correlation	.402**	.374**	1	.220*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.024	.000
	N	106	106	106	106	106
KK4	Pearson Correlation	.168	.171	.220*	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	.085	.080	.024		.000
	N	106	106	106	106	106
TOTAL_KK	Pearson Correlation	.713**	.723**	.702**	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KKP7	Pearson Correlation	.270**	.258**	.171	.003	.011	.195*	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.005	.008	.079	.978	.912	.046		.000
	N	106	106	106	106	106	106	106	106
TOTAL_KKP	Pearson Correlation	.638**	.583**	.532**	.551**	.604**	.571**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kebutuhan Mencari Variasi

Correlations

		KMV1	KMV2	KMV3	TOTAL_KMV
KMV1	Pearson Correlation	1	.620**	.371**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106
KMV2	Pearson Correlation	.620**	1	.583**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106
KMV3	Pearson Correlation	.371**	.583**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106
TOTAL_KMV	Pearson Correlation	.798**	.890**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Perpindahan Merek

Correlations

		PM1	PM2	PM3	TOTAL_PM
PM1	Pearson Correlation	1	.290**	.478**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000
	N	106	106	106	106
PM2	Pearson Correlation	.290**	1	.438**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
	N	106	106	106	106
PM3	Pearson Correlation	.478**	.438**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106
TOTAL_PM	Pearson Correlation	.744**	.755**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	4

Hasil Uji Reliabilitas Karakteristik Kategori Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	7

Hasil Uji Reliabilitas Kebutuhan Mencari Variasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

Hasil Uji Reliabilitas Perpindahan Merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	106	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	3

Lampiran 7 : Hasil Uji F Persamaan 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.119	3	64.373	23.467	.000 ^b
	Residual	279.796	102	2.743		
	Total	472.915	105			

a. Dependent Variable: TOTAL_PM

b. Predictors: (Constant), TOTAL_KMV, TOTAL_KK, TOTAL_KKP

Lampiran 8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.391	1.656

a. Predictors: (Constant), TOTAL_KMV, TOTAL_KK, TOTAL_KKP

Lampiran 10 : Hasil Uji F Persamaan 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.506	3	63.169	22.735	.000 ^b
	Residual	283.409	102	2.779		
	Total	472.915	105			

a. Dependent Variable: TOTAL_PM

b. Predictors: (Constant), ABS_KK_KMV, TOTAL_KMV, TOTAL_KK

Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.401	.383	1.667

a. Predictors: (Constant), ABS_KK_KMV, TOTAL_KMV, TOTAL_KK

Lampiran 12 : Hasil Uji t Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.411	1.211		.339	.735
	TOTAL_KK	.476	.075	.487	6.346	.000
	TOTAL_KMV	.353	.067	.402	5.240	.000
	ABS_KK_KMV	-.010	.191	-.004	-.053	.957

a. Dependent Variable: TOTAL_PM

Lampiran 13 : Hasil Uji F Persamaan 3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.227	3	28.742	7.582	.000 ^b
	Residual	386.688	102	3.791		
	Total	472.915	105			

a. Dependent Variable: TOTAL_PM

b. Predictors: (Constant), ABS_KKP_KMV, TOTAL_KKP, TOTAL_KMV

Lampiran 14 : Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.427 ^a	.182	.158	1.947

a. Predictors: (Constant), ABS_KKP_KMV, TOTAL_KKP, TOTAL_KMV

Lampiran 15 : Hasil Uji t Persamaan 3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.996	2.000		1.998	.048
	TOTAL_KKP	.076	.074	.098	1.025	.308
	TOTAL_KMV	.351	.086	.400	4.080	.000
	ABS_KKP_KMV	.335	.272	.115	1.234	.220

a. Dependent Variable: TOTAL_PM

