

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : LAELA DEA FAISA

Nomor Mahasiswa : 20130410454

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Provider GSM”**. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain kecuali bagian – bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya tulis ilmiah 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, 23 Agustus 2017



Laela Dea faisa

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari suatu ke gagal ke gagal berikutnya tanpa kehilangan semangat.
(Winston Churchill)

Untuk mendapatkan kesuksesan , keberanianmu harus lebih besar daripada ketakutanmu.
(Anonim)

Jangan takut melangkah, karena jarak 1000 mil dimulai dari satu langkah.
(Anonim)

Think big and act now.
(Anonim)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan karunianya. Dengan kerendahan hati, skripsi ini ku persembahkan kepada :

- ♥ Orang tua saya, Bapak Turijan dan Ibu Nuryanti, terima kasih telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta kasih sayang dan do'a tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan trima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta saya untuk kalian bapak ibuku.
- ♥ Adik saya, Bondan Yudatama, terima kasih untukmu yang senantiasa memberikan dukungan, semangat , senyum, dan do'anya.
- ♥ Teman tersayang, Septi Dwi Lestari teman seperjuangan yang selalu bersama dari awal hingga akhir yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga kita bisa melewati masa termanis ini, dan juga Sahabatku tersayang Danfi Fauziah(danfoett), Siti Khoiriah(sitoett), Anita Sahara dan Nanik tsalistya terimakasih untuk canda tawa, semangat, dukungan dan motivasinya agar terselesaikannya skripsi ini, dan juga kebahagiaan kebersamaan kita yang telah dilewati bersama.
- ♥ Serta teman teman tersayangku ciwi ciwi K yang dari semester awal hingga akhir selalu bersama Dian PermataSW, Sri Hesti W, Noventy Saka, Nurul Khairani, Yua Molek, Ariya Ayu, dll.. Terima Kasih untuk do'a dan semangatnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Perpindahan Merek (Brand Switching).....	9

2. Ketidakpuasan konsumen.....	10
3. Karakteristik Kategori Produk.....	12
4. Kebutuhan Mencari Variasi.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pemikiran dan Penurunan Hipotesis.....	16
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	21
B. Jenis Data.....	21
C. Teknik Pengambilan Sample.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	23
F. Pengujian Kualitas Instrumen.....	24
G. Uji Asumsi Klasik.....	26
1. Uji Normalitas.....	26
2. Uji Heteroskedastisitas.....	26
3. Pengujian Hipotesis.....	27
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	27
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
2. Analisis Regresi Moderasi.....	28
3. Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	30
1. Gambaran Objek Penelitian.....	30
2. Subjek Penelitian.....	31
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	31
1. Uji Kualitas Instrumen.....	34

2. Uji Asumsi Klasik.....	36
C. Analisis Data.....	38
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
2. Analisis Regresi Moderasi.....	41
D. Pembahasan.....	45
BAB V.....	53
SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perpindahan Merek Provider.....	5
Tabel 1.2 Alasan Responden Berpindah Merek Provider.....	5
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas.....	33
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Melakukan Perpindahan Merek.....	33
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Realibilitas.....	35
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	37
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.10 Nilai R Square.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Moderasi.....	42
Tabel 4.12 Nilai R Square.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	64
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Moderasi.....	72
Lampiran 7 Data Kuesioner.....	73