

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Provider GSM di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. data diambil dari dari sampel sebanyak 130 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik pengumpulan data *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda, analisis regresi moderasi, dan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji T, uji F, serta koefisien determinasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh bahwa: (1) ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek Provider GSM. (2) karakteristik kategori produk berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek. (3) ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek (4) ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk dimoderasi oleh kebutuhan mencari variasi berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek.

Kata Kunci : Preferensi merek, persepsi kualitas, persepsi harga, kepuasan pelanggan, dan minat beli ulang