

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 ujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Ketidakpuasan Konsumen.....	11
2.1.2 Karakteristik Kategori Produk.....	13
2.1.3 Iklan Pesaing.....	14
2.1.4 Kebutuhan Mencari Variasi.....	16
2.1.5 Perpindahan Merek.....	18

2.2	Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1	Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Perilaku Perpindahan Merek.....	20
2.2.2	Pengaruh Karakteristik Kategori Produk terhadap Keputusan Perpindahan Merek	20
2.2.3	Pengaruh Iklan Pesaing terhadap Keputusan Perpindahan Merek	21
2.2.4	Kebutuhan Mencari Variasi Memoderasi Hubungan Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Iklan Pesaing terhadap Keputusan Perpindahan Merek.	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel	25
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3.1	Sumber Data dan Jenis Data	27
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4	Variabel dan Indikator.....	30
3.5	Metode Analisis Data.....	31
3.5.1	Uji Validitas	31
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.1	Uji Normalitas	32
3.6.2	Uji Multikolinearitas.....	32
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	33

3.7	Pengujian Hipotesis.....	34
3.7.1	Analisis Regresi Moderating	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Responden	36
4.1.1	Institusi Responden	36
4.1.2	Usia Responden	36
4.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	37
4.2.1	Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X_1).....	38
4.2.2	Variabel Karakteristik Kategori Produk (X_2).....	39
4.2.3	Variabel Iklan Pesaing (X_3).....	40
4.2.4	Variabel Kebutuhan Mencari Variasi (X_4)	41
4.2.5	Perpindahan Merek (Y)	43
4.3	Analisis Hasil Penelitian	44
4.3.1	Uji Validitas	44
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1	Uji Normalitas	46
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	46
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	47
4.5	Analisis Regresi Moderating.....	48
4.6	Pengujian Hipotesis.....	51
4.7	Pembahasan.....	54
4.7.1	Pengaruh Ketidapuasan Konsumen Terhadap Perpindahan Merek	54
4.7.2	Pengaruh Karakteristik Kategori Produk Terhadap Perpindahan Merek	54

4.7.3	Pengaruh Iklan Pesaing Terhadap Perpindahan Merek.....	55
4.7.4	Pengaruh Kebutuhan Mencari Variasi dalam Memoderasi Hubungan Ketidakpuasan, Karakteristik Kategori Produk dan Iklan Pesaing Terhadap Perpindahan Merek.....	56
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	60
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang..	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pangsa Pasar <i>Body Cologne</i> (Pria).....	3
Tabel 1. 2.	<i>Research Gap</i>	6
Tabel 3.1	Indikator Penelitian.....	30
Tabel 4.1.	Nama Institusi Responden	36
Tabel 4.2.	Usia Responden	37
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Ketidakpuasan Konsumen (X ₁)	38
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Karakteristik Kategori Produk (X ₂)	39
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Iklan Pesaing (X ₃ ..)	41
Tabel 4. 6.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kebutuhan Mencari Variasi (X ₄)	42
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden tentang Variabel Keputusan Perpindahan Merek (Y)	43
Tabel 4.8.	Uji Validitas	44
Tabel 4.9.	Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.11	Multikolinearitas	47
Tabel 4.12.	Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 13	Hasil Perhitungan Regresi Moderating.....	49
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden	70
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS	74