

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN  
KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PERPINDAHAN MEREK DARI *SMARTPHONE*  
BLACKBERRY**

**RACHMAT ABDUL FICKAR  
8215129082**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

# **THE INFLUENCE OF CONSUMERS DISSATISFICATION AND VARIETY SEEKING ON DECISION OF SWITCHING BRAND FROM BLACKBERRY SMARTPHONE**

**RACHMAT ABDUL FICKAR  
8215129082**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
MARKETING CONCENTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**Rachmat Abdul Fickar, 2016; Pengaruh Ketidakpuasan dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari *Smartphone* Blackberry. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan konsumen terhadap keputusan berpindah merek dari *smartphone* Blackberry. (2) Untuk mengetahui pengaruh kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan berpindah merek *smartphone* Blackberry. (3) Untuk mengetahui pengaruh ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi secara bersama-sama terhadap keputusan berpindah merek *smartphone* Blackberry. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan *smartphone* Blackberry yang berlokasi di Bekasi Cyber Park. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 180 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) Ketidakpuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berpindah Merek. Dari hasil dari uji yang dilakukan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,845 dengan signifikansi 0,000. (2) Kebutuhan Mencari Variasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berpindah Merek. Dari hasil dari uji yang dilakukan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,987 dengan signifikansi 0,000. (3) Ketidakpuasan Konsumen dan Kebutuhan Mencari Variasi secara bersama-sama mempengaruhi Keputusan Perpindahan Merek. Dari hasil uji yang dilakukan  $F_{hitung}$  sebesar 45,074 dengan signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: ketidakpuasan konsumen, kebutuhan mencari variasi, keputusan berpindah merek.

## ABSTRACT

*Rachmat Abdul Fickar, 2016; The Influence of Consumers Dissatisfaction and Variety Seeking on Decision of Switching Brand From Blackberry Smartphone. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*The purposes of this reserach are: (1) To affect the influence between dissatisfaction consumers toward Brand Switching Blackberry smartphone. (2) To notice the affect between variety seeking toward brand switching Blackberry smartphone. (3) To notice the afect between dissatisfaction consumers and variety seeking toward brand switching Blackberry smartphone. Sampels in this research are the people who had ever used blackberry smartphone. The number of sample in this research are 180 respondent on Bekasi Cyber Park. This research uses quantitative method with multiple regression analysis technique, and a data analysis tools used SPSS version 22. The results of examine hypotesis shows: (1) there is a significantly affect between customer dissatisfaction and decision of brand switching with the significantly value of 0,000 and  $T_{value}$  3,845. (2) there is a significantly affect between variety seeking and decision of brand switching with significant value 0,000 and  $T_{value}$  5,987. (3) there is a significatly affect between customer dissatisfaction and variety seeking together toward decision of brand switching with the significantly value of 0,000 and  $F_{value}$  45,074*

*Keywords: Consumer dissatisfaction, variety seeking, brand switching.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

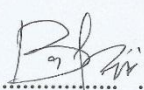
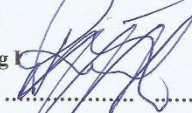
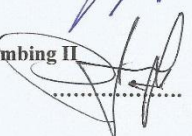
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus

NIP: 19671207 199203 1 001

| Nama                                                                 | Jabatan       | Tanda Tangan                                                                                  | Tanggal |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u><br>NIP: 19570221 198503 2 002     | Ketua         | <br>.....  | .....   |
| 2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u><br>NIP: 19630119 199203 2 001    | Sekretaris    | <br>..... | .....   |
| 3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u><br>NIP: 19720617 199903 1 001 | Penguji Ahli  | <br>..... | .....   |
| 4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u><br>NIP: 19720627 200604 1 001    | Pembimbing    | <br>..... | .....   |
| 5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u><br>NIP: 19740416 200604 1 001 | Pembimbing II | <br>..... | .....   |

Tanggal Lulus : Agustus 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Rachmat Abdul Fickar

No. Reg. 8215129082

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Skripsi yang telah diselesaikan oleh peneliti ini berjudul: **Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Berpindah Merek dari *Smartphone* Blackberry.** Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Mohammad. Rizan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Agung Kresnamurti R. P., S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) UNJ.
4. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, FE UNJ.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku ketua sidang skripsi.
6. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Dra. Basrah Saidani, M. Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

8. Seluruh dosen FE UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
9. Kedua orangtua saya yang telah melimpahkan kasih sayang dan membantu selama proses perkuliahan, terimakasih.
10. Teman-teman jurusan Manajemen alih program 2012, manajemen 2009 dan 2011 yang turut membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti dengan senang hati menerima kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, 1 Agustus 2016

Rachmat Abdul Fickar