

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN VARIETY
SEEKING TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN
MEREK MANTAN PENGGUNA PEMBALUT KOTEX
(SURVEI PADA PENGUNJUNG ALFAMART)**

**SHIFA AFRIANI
8215088068**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

**THE INFLUENCE CONSUMER DISSATISFACTION AND
VARIETY SEEKING ON BRAND SWITCHING DECISION
(Survey on ex user sanitary napkins of Kotex Alfamart)**

**Shifa Afriani
8215088068**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

Shifa Afriani, 2013; Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Variety Seeking Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Pada Mantan Pemakai Pembalut Kotex. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry, SE., M.Si. & Agung Kresnamurti RP, ST., MM..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan ketidakpuasan konsumen, variety seeking, dan keputusan perpindahan merek serta melakukan pengujian pada variabel ketidakpuasan konsumen dan variety seeking yang mempengaruhi keputusan perpindahan merek pada mantan pemakai pembalut kotex. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah mantan pengguna pembalut Kotex. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 84 orang yang kemudian alat analisis yang digunakan adalah SPSS 17.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan : (1) ketidakpuasan konsumen secara signifikan mempengaruhi keputusan perpindahan merek sebesar 15.8%; (2) variety seeking secara signifikan mempengaruhi keputusan perpindahan merek sebesar 21.3%; (3) secara simultan ketidakpuasan konsumen dan variety seeking mempengaruhi keputusan perpindahan merek sebesar 30.1%. Sementara 69.9% tersisa dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: ketidakpuasan konsumen, variety seeking, keputusan perpindahan merek, Mantan pengguna pembalut Kotex

ABSTRACT

Shifa Afriani, 2013; The Influence of consumer dissatisfaction and variety seeking towards Decision brand switching of ex user sanitary napkins Kotex. Undergraduate Thesis: Jakarta, Concentration Of Marketing Management, Management Study Program, Department Of Management, Faculty Of Economics, State University Of Jakarta. Advisory Team: Setyo Ferry, SE., M.Si. & Agung Kresnamurti RP, ST., MM..

The purposes of this research are to describe about consumer dissatisfaction, variety seeking, and brand switching decision and test the consumer dissatisfaction and variety seeking variables that influence decision brand switching of ex user sanitary napkins Kotex. This research used descriptive and explanatory methods. The unit analysis of this research are ex user sanitary napkins Kotex. Total sample of this research are 84 responses while the analysis tools that are used in this research are SPSS 17.0. The result of this research shows: (1) consumer dissatisfaction is significantly influencing the brand switching decision by 15.8%; (2) variety seeking is significantly influencing the brand switching decision by 21.3%; (3) simultaneously consumer dissatisfaction and variety seeking are significantly influencing the brand switching decision 30.1%. The remaining 69.9% is influenced or explained by other variables that are not included in this research.

Keywords: consumer dissatisfaction, variety seeking, brand switching decision, ex user sanitary napkins of Kotex

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana E.S, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Wahyu Handaru ST, MM</u> NIP. 197811272006041001	Ketua		23-07-2013
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 96301191992032001	Sekretaris		23-07-2013
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE,MM i</u> NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli		26-07-2013
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		23-07-2013
5. <u>Agung Kresnamurti, RP, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Pembimbing II		23-07-2013

Tanggal Lulus:

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, Juli 2013

Yang membuat pernyataan



Shifa Afriani

No.Reg. 8215088068

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan skripsi dan kelulusan pada tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta.

Seperti halnya moto dari Universitas Negeri Jakarta “Building Future Leader” yang memiliki arti membangun dan mencetak generasi yang akan menjadi pemimpin dimasa yang akan datang, serta bertekad untuk berusaha menghasilkan kualitas yang terbaik pada dunia pendidikan perguruan tinggi, maka sama halnya dengan peneliti yang juga ingin berusaha memberikan hal yang terbaik selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dan telah mendapatkan kesempatan untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta. Karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal hasil skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1.
2. Bapak Agung Kresnamurti, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Dedi Purwana , M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ
4. Ibu Dra. Hamidah,SE M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ

5. Bapak Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi dan doa restu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman – teman Jurusan Manajemen angkatan 2008, 2007 dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam pembuatan proposal hasil skripsi ini. peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang ada dalam penulisan, oleh karena itu peneliti membutuhkan kritik dan saran yang berkenaan dengan perbaikan penulisan proposal hasil skripsi ini.

Jakarta, Juli 2013

Peneliti

Shifa Afriani