

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK  
KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK  
(studi kasus pada produk shampoo)**

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Disusun oleh;

Nama: KIPTIYAH

No.mahasiswa: 98311557

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2003**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

50/1

**PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK  
KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK**



**Disusun oleh:**

**Nama : KIPTIYAH**

**No. mahasiswa : 98311557**

**Skripsi ini telah disetujui dan diterima baik oleh Dosen Pembimbing pada  
tanggal 20 februari 2003**

**Dosen Pembimbing**

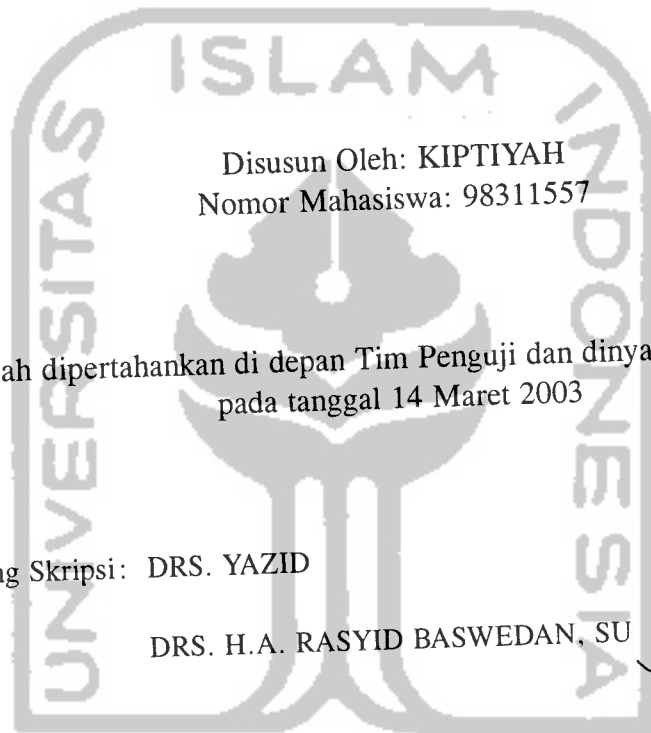
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. Yazid MM', written over the printed name below it.

**Drs. Yazid MM**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK  
DAN KEBUTUHAN Mencari VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PERPINDAHAN MERK



Disusun Oleh: KIPTIYAH  
Nomor Mahasiswa: 98311557

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
pada tanggal 14 Maret 2003

Penguji/Pembimbing Skripsi: DRS. YAZID

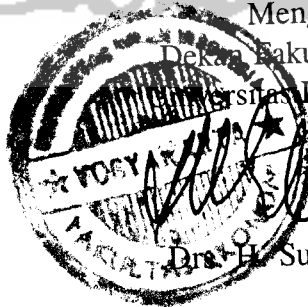
Penguji

DRS. H.A. RASYID BASWEDAN, SU

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H.A. Rasyid Baswedan, SU', is written over a set of horizontal dotted lines.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. Suwarsono, MA

## HALAMAN MOTTO

“Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu janganlah sekali-kali kamu termasuk orang yang ragu-ragu”.

(Q.S. Al-Baqarah: 147)

“Jika Allah menolong kamu, maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu, jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), maka siapakah yang dapat menolong kamu (selain) dari Allah sesudah itu ? karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakal”.

(Q.S. Ali imran: 160)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Mami dan Bapakku tercinta.
- ❖ Kakakku Sumini dan adikku Sunaryo.

❖ Saudara-saudaraku:

Mas Didik, Honey-say, dek Ketik dan adek Bila.

❖ Bose yang bikin pusing, tapi, penyemangat hidupku.

❖ Keluarga besar di Gatak, Purwodadi-Grobogan.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahiem

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segal puja dan puji kita panjatkan kehadirat Allah S.W.T, pemilik seluruh alam. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah maka skripsi ini dapat diselesaikan. Tak lupa pula selawat dan salam kita sampaikan kepada Nabi Besar junjungan kita Rasulullah Muhammad S.A.W dan sahabat-sahabat serta pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Ketidakpuasann Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek” (studi kasus pada produk shampoo). Adapun inti dari skripsi ini adalah penulis mencoba menganalisis bagaimana pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek yang dilakukan konsumen. Melalui skripsi ini pula diharapkan dapat ditemukan jawabam dari banyak pertanyaan tentang seberapa besar pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek.

Walaupun banyak kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, maka penulis haturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Bapak Dekan beserta seluruh Dosen-dosen FE UII yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.

2. Yth. Bpk. Drs. Yazid MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang ditengah-tengah kesibukannya dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan dukungan moril sehingga skripsi ini selesai.
3. Yth. Mahasiswa/mahasiswi FE UII yang telah banyak membantu penulis saat mengumpulkan data yang penulis butuhkan.
4. Sahabat-sahabatku Hani, Ita', Uci', Ani, Iponx, Aan, Si-nox, Lina, Olix dan teman-teman KKN, serta seluruh warga kost kav. Madukismo no. 23, teman-teman satu angkatan di FE UII serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan sarannya.

Sebagai manusia yang tak luput dari kesalahan maka penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kesalahan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan pernah sempurna.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah segalanya dikembalikan, semoga Allah S.W.T memberikan karunianya dan hidayah-Nya kepada kita semua, dan apa yang ada pada skripsi ini mudah-mudahan kelak akan bermanfaat. Amin.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta , 20 rebruari 2003

Penulis,

KIPTIYAH

98311557