

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	17
1.2.1 Identifikasi Masalah	17
1.2.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.3.1 Maksud Penelitian.....	19
1.3.2 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	20
1.4.1 Kegunaan Praktis	20
1.4.2 Kegunaan Akademis	20
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	21

1.5.1 Lokasi Penelitian	21
1.5.2 Waktu Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	22
2.1 Kajian Pustaka	22
2.1.1 Ketidakpuasan Konsumen	22
2.1.1.1 Tindakan Konsumen dalam Menghadapi Ketidakpuasan	23
2.1.1.2 Indikator Ketidakpuasan Konsumen	25
2.1.2 Kebutuhan Mencari Variasi	26
2.1.2.1 Tipe Konsumen yang Mencari Variasi.....	27
2.1.2.2 Indikator Kebutuhan Mencari Variasi.....	28
2.1.3 Perpindahan Merek	28
2.1.3.1 Faktor Perpindahan Merek	29
2.1.3.2 Indikator Perilaku Perpindahan Merek.....	31
2.1.4 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.2.1 Hubungan Ketidakpuasan Konsumen dengan Perilaku Perpindahan Merek	37
2.2.2 Hubungan Kebutuhan Mencari Variasi dengan Perilaku Perpindahan Merek	38
2.2.3 Hubungan Ketidakpuasan Konsumen dan Kebutuhan Mencari Variasi dengan Perilaku Perpindahan Merek.....	39

2.3 Hipotesis	42
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.2.1 Desain Penelitian	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	48
3.2.3 Sumber dan Teknik Pengambilan Data	51
3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder).....	51
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	52
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.4.1 Uji Validitas	56
3.2.4.2 Uji Reabilitas.....	59
3.2.4.3 Uji MSI.....	62
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	63
3.2.5.1 Rancangan Analisis	63
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif	63
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif	64
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	74
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	74
4.1.2 Visi dan Misi Megacell	75
4.1.2.1 Visi	75
4.1.2.2 Misi	75

4.1.2.3 Nilai-Nilai Perusahaan	75
4.1.3 Struktur Organisasi	76
4.1.4 Uraian Tugas	77
4.2 Karakteristik Responden	80
4.2.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	81
4.2.1 Karakter Responden Berdasarkan Merek Smartphone ..	83
4.3 Analisis Deskriptif	84
4.3.1 Analisis Deskriptif Ketidakpuasan Konsumen	85
4.3.2 Analisis Deskriptif Kebutuhan Mencari Variasi	91
4.3.3 Analisis Deskriptif Perilaku Perpindahan Merek	97
4.4 Analisis Verifikatif	102
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda	102
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	105
4.4.2.1 Uji Normalitas	105
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	107
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	108
4.4.3 Analisis Korelasi	110
4.4.3.1 Analisis Korelasi Simultan	110
4.4.3.2 Analisis Korelasi Parsial	111
4.4.4 Koefisien Determinasi	114
4.4.5 Uji Hipotesis	117
4.4.5.1 Pengujian Secara Simultan (Uji-F)	118

4.4.5.2 Pengujian Secara Parsial (Uji-t)	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN