

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1    Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1    Maksud Penelitian .....	8
1.3.2    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1    Kegunaan Praktis .....	9
1.4.2    Kegunaan Akademik.....	9
1.5    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
1.5.1    Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2    Waktu Penelitian .....	10

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1    Kajian Pustaka.....	11
2.1.1    Ketidakpuasan .....	11
2.1.1.1    Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan .....	12
2.1.1.2    Faktor-Faktor Ketidakpuasan .....	13
2.1.1.3    Respon Terhadap Ketidakpuasan.....	14
2.1.1.4    Indikator Ketidakpuasan .....	14
2.1.2    Pencarian Variasi .....	15
2.1.2.1    Tipe-Tipe Pencarian Variasi .....	17
2.1.2.2    Penyebab Pencarian Variasi.....	17
2.1.2.3    Indikator Pencarian Variasi .....	18
2.1.3    Perpindahan Merek .....	19
2.1.3.1    Kategori Perpindahan Merek .....	21
2.1.3.2    Faktor Penyebab Perpindahan Merek.....	22
2.1.3.3    Indikator Perpindahan Merek .....	23
2.1.4    Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.2    Kerangka Pemikiran.....	30
2.2.1    Pengaruh Ketidakpuasan Terhadap Perpindahan Merek .....	31
2.2.2    Pengaruh Pencarian Variasi Terhadap Perpindahan Merek.....	32
2.2.3    Pengaruh Ketidakpuasan dan Pencarian Variasi Terhadap Perpindahan Merek .....	32
2.3    Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1    Objek Penelitian .....	35

3.2	Metode Penelitian.....	35
3.2.1	Desain Penelitian.....	36
3.2.2	Operasional Variabel.....	39
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	41
3.2.3.1	Sumber Data .....	41
3.2.3.2	Teknik Penentuan Data.....	42
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.4.1	Uji Validitas.....	44
3.2.4.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.2.4.3	Uji MSI (Ordinal ke Interval).....	50
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	52
3.2.5.1	Rancangan Analisis.....	52
3.2.5.1.1	Analisis Deskriptif .....	52
3.2.5.1.2	Analisis Verifikatif.....	53
3.2.5.2	Pengujian Hipotesis .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>62</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	62
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	62
4.1.2	Visi dan Misi PT. Erafone Artha Retailindo.....	63
4.1.2.1	Visi.....	63
4.1.2.2	Misi .....	63
4.1.2.3	Nilai-Nilai Perusahaan.....	63
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	64
4.1.4	Uraian Tugas .....	65
4.2	Karakteristik Responden .....	66

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Merek Smartphone Sebelumnya.....	71
4.3	Analisis Deskriptif .....	72
4.3.1	Analisis Deskriptif Ketidakpuasan.....	73
4.3.2	Analisis Deskriptif Pencarian Variasi .....	79
4.3.3	Analisis Deskriptif Perpindahan Merek .....	83
4.4	Analisis Verifikatif.....	88
4.4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	88
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	90
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	90
4.4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	92
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	93
4.4.3	Analisis Korelasi .....	95
4.4.3.1	Analisis Korelasi Parsial.....	95
4.4.3.2	Analisis Korelasi Simultan .....	98
4.4.4	Koefisien Determinasi.....	99
4.4.4.1	Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	99
4.4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi Simultan.....	100
4.4.5	Uji Hipotesis .....	102
4.4.5.1	Pengujian Secara Parsial (Uji-T) .....	102
4.4.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	106

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>108</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>108</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>109</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**