

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 10

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 10

1.2.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 11

1.4 Manfaat Penelitian 12

1.4.1 Manfaat Teoritis 12

1.4.2 Manfaat Praktis 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS..... 14

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 14

2.1.2 Manajemen Pemasaran 19

2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti 24

2.1.3.1 *Variety Seeking*..... 24

2.1.3.2 Ketidakpuasan Konsumen..... 28

2.1.3.3	<i>Brand Switching</i>	35
2.1.4	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	43
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	53
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	54
3.2.1	Definisi Variabel.....	54
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	55
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.3.1	Populasi.....	56
3.3.2	Sampel	57
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1	Sumber Data	58
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5	Teknik Analisis Data.....	60
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	76
3.6.1	Tempat Penelitian	76
3.6.2	Waktu Penelitian.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Hasil Penelitian	78
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
4.1.2	Karakteristik Responden.....	81
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti	84
4.1.3.1	Hasil Penelitian Tentang <i>Variety Seeking</i>	85

4.1.3.2 Hasil Penelitian Tentang Ketidakpuasan Konsumen	98
4.1.3.3 Hasil Penelitian Tentang <i>Brand Switching</i>	111
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	124
4.2 Pembahasan.....	142
BAB V PENUTUP.....	147
5.1 Kesimpulan	147
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	150
LAMPIRAN-LAMPIRAN	155
RIWAYAT HIDUP.....	186

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan Smartphone di Toko Irwan Cell Tahun 2022	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 1. 2	<i>Brand Switching</i> pada produk Samsung ke Oppo Irwan Cell.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 1. 3	Hasil Kuesioner Prasurvey Mengenai <i>Brand Switching</i> di Toko Irwan Cell	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	5Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 3. 2	Penentuan Skor Skala Likert.....	63
Tabel 3. 3	Intepretasi Koefisien Korelasi Nilai r	64
Tabel 3. 4	Intepretasi Koefisien Korelasi Nilai r	68
Tabel 3. 5	Intepretasi Koefisien Korelasi Nilai r	72
Tabel 3. 6	Waktu Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error!
Bookmark not defined.		

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Pedoman Interpretasi..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Bosan dengan Merek Samsung yang telah Saya Gunakan Sebelumnya **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Saya ingin melepas kejenuhan dari *smartphone* Samsung yang Digubakan Sebelumnya..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Bosan dengan Fitur yang Ada Di Samsung **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Tertarik Menggunakan *Smartphone* Oppo..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Saya Ingin Merasakan Berbagai Macam Variasi Merek pada *Smartphone* **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Saya Penasaran dengan Produk *Smartphone* dari Oppo..... 90

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Saya Ingin Mencoba *Smartphone* yang Sebelumnya Tidak Pernah Saya Coba yaitu Oppo 91

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Tertantang Untuk Mencoba Merek baru yaitu Oppo..... 93

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Merek Oppo Sedang Banyak Diminati Orang	94
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Saya Ingin Membandingkan Kualitas Oppo dengan Samsung yang digunakan Sebelumnya	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Variety Seeking</i> di Toko Irwan Cell.....	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4.17	Interpretasi Mengenai <i>Variety Seeking</i> di Toko Irwan Cell.....	97
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Saya Tidak Merasakan Keistimewaan dari Produk Samsung yang digunakan Sebelumnya	98
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Saya Merasakan Merek Samsung Sering Mengalami Kendala	99
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Puas Dengan Desain yang Dimiliki Samsung	100
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Puas Dengan Fitur Kamera yang ada pada Samsung	101
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas yang diberikan oleh Samsung Tidak Sesuai Harapan Saya	102
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa <i>Smartphone</i> Samsung yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Bertahan Lama.....	103
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Fitur pada Merek Samsung Tidak Sesuai dengan Harapan Saya	104
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa bahwa adanya perbedaan yang diberikan antara Samsung dan Oppo	105

Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa bahwa ada perbedaan harga antara Samsung dan Oppo	106
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasakan Adanya Perbedaan Bahwa Oppo Mempunyai Fitur Kamera yang Cocok dengan Saya	107
Tabel 4.28	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Ketidakpuasan Konsumen di Toko Irwan Cell	Error!
Bookmark not defined.		
Tabel 4 29	Interpretasi Mengenai Ketidakpuasan Konsumen di Toko Irwan Cell	110
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Saya beralih dari Samsung ke Oppo Karena Tidak Puas dengan Merek Samsung	111
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo karena desain Samsung yang kurang menarik.....	112
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Kualitas yang Diberikan Samsung Tidak Sesuai dengan Harapan	113
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Direkomendasikan Teman	114
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung karena Iklan yang Menarik.....	115
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung Karena Merek Oppo Sering Melakukan Promosi.....	116
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Lebih Murah.....	117
Tabel 4 37	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Sangat Populer	118

Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Keinginan Mencari variasi Merek.....	119
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Mengenai Saya Beralih dari Samsung ke Oppo Karena Saya Senang Mencoba Merek yang Sebelumnya tidak Pernah Dicoba	120
Tabel 4.40	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Brand Switching</i> di Toko Irwan Cell.....	121
Tabel 4.41	Interpretasi Mengenai <i>Brand Switching</i> di Toko Irwan Cell	123
Tabel 4.42	Rekapitulasi Data Hasil Penelitian.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Total Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia	2
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	51
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Toko Irwan Cell	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Bimbingan	155
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	156
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Penelitian.....	157
Lampiran 4	Kegiatan Bimbingan.....	158
Lampiran 5	Data Penjualan di Toko Irwan Cell	159

Lampiran 6	Kuesioner Pra Survey	160
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian.....	162
Lampiran 8	Jawaban Responden Mengenai Variety Seeking (X1).....	167
Lampiran 9	Jawaban Responden Mengenai Ketidakpuasan Konsumen (X2)	170
Lampiran 10	Jawaban Responden Mengenai Brand Switching (Y).....	173
Lampiran 11	Hasil Perhitungan SPSS	176
Lampiran 12	T Tabel	182
Lampiran 13	F Tabel.....	184