

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah...Error!	Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Variabel yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.3.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Parsial Pengaruh Dissatisfaction Dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Simultan Pengaruh Dissatisfaction Dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic	Error! Bookmark not defined.
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pengaruh Dissatisfaction Terhadap Brand Switching Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh Variety Seeking Terhadap Brand Switching Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pengaruh Dissatisfaction Dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Penjualan <i>Skincare</i> Tahun 2022	Err
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 1. 2 Tingkat Penjualan Wardah Tahun 2018-2022 Error! Bookmark not defined.	
Tabel 1. 3 Pra Survei Penelitian Error! Bookmark not defined.	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 2 Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 2 Nilai, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 4 Interval Kriteria Penilaian.....	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Terhadap Pembelian Produk Glow & Lovely Karena Harga yang Tidak Sesuai dengan Kualitas Produk	
Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Terhadap Pembelian Produk Glow & Lovely Karena Keinginan Konsumen Tidak Terpenuhi	
Error! Bookmark not defined.	

- Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Dengan Produk Glow & Lovely Karena Bahan-Bahan Yang Digunakan Tidak Cocok Dengan Kulit Konsumen
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Dengan Produk Glow & Lovely Karena Membuat Wajah Konsumen Menjadi Kusam
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Dengan Produk Glow & Lovely Karena Karena Terdapat Efek Samping Setelah Menggunakan Produk Tersebut Seperti Kulit Kering, Mengelupas Dan Iritasi
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kecewa Dengan Produk *Skincare* Glow & Lovely Karena Tidak Sesuai Dengan Manfaat Produk Yang Dijanjikan
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kecewa Dengan Produk *Skincare* Glow & Lovely Karena Konsumen Merasa Bahwa *Skincare* Glow & Lovely Tidak Memberikan Perubahan Pada Kulit Konsumen
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kecewa Dengan Produk *Skincare* Glow & Lovely Karena Hasil Yang Didapatkan Tidak Sesuai Dengan Harapan Konsumen
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kualitas Produk *Skincare* Glow & Lovely Tidak Sesuai Dengan Harapan Konsumen
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Puas Pada Kualitas Bahan-Bahan Yang Digunakan Oleh Merek Glow & Lovely
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 15 Rekapitulasi Skor Total Responden Terhadap Variabel *Dissatisfaction* Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 16 Pedoman Interpretasi *Dissatisfaction*.....
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Merasa Bosan Dengan *Skincare* Glow & Lovely.....
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memiliki Pengalaman Yang Kurang Memuaskan Pada Merek *Skincare* Glow & Lovely
Error! Bookmark not defined.

- Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Ingin Melepas Kejenuhan Dari *Skincare* Glow & Lovely
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Bahwa *Skincare* Glow & Lovely Kurang Banyak Memberikan Variasi Pilihan...
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Yang Merasa Bahwa *Skincare* Wardah Memiliki Banyak Inovasi Pilihan.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Bahwa Inovasi Yang Diberikan Lebih Menarik Dari *Skincare* Glow & Lovely
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Adanya Perbedaan Kinerja Yang Diberikan Antara *Skincare* Wardah Dengan Merek *Skincare* Glow & Lovely.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Bahwa Merek Wardah Lebih Cocok Dengan Kulit Saya Dibandingkan Dengan Merek *Skincare* Glow & Lovely.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kualitas Merek Wardah Lebih Baik Dan Menarik Dibandingkan Dengan Merek *Skincare* Glow & Lovely
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasakan Adanya Perubahan Setelah Saya Menggunakan *Skincare* Wardah.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Rekapitulasi Skor Total Responden Terhadap Variabel *Variety seeking* Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 Pedoman Interpretasi *Variety Seeking*
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Produk *Skincare* Glow & Lovely Tidak Selengkap Produk *Skincare* Wardah.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Tidak Cocok Dengan Produk *Skincare* Glow & Lovely Sehingga Memutuskan Untuk Berhenti Menggunakan Produk Tersebut
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Kecewa Terhadap Produk *Skincare* Glow & Lovely.....
- Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Bosan Terhadap Produk *Skincare* Glow & Lovely Sehingga Memutuskan Untuk Beralih Ke *Skincare* Wardah
- Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa *Skincare* Wardah Memiliki Kualitas Yang Baik Dibandingkan Dengan *Skincare* Glow & Lovely
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa *Skincare* Wardah Lebih Aman Digunakan Dibandingkan Dengan *Skincare* Glow & Lovely
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Berpindah Ke *Skincare* Wardah Karena Kualitas Merek Yang Ditunjukkan Oleh Produk Glow & Lovely Tidak Sesuai Dengan Harapan
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Merasa Puas Dengan *Skincare* Wardah Karena Merasakan Adanya Perubahan Setelah Menggunakannya
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasa Puas Setelah Melakukan Perpindahan Merek
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Cenderung Melakukan Perpindahan Merek (*Brand switching*) Produk *Skincare* Untuk Mendapatkan Kepuasan Yang Saya Inginkan
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 39 Rekapitulasi Skor Total Responden Terhadap Variabel *Brand Switching* Pada Konsumen Toko Endro Cosmetic
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 40 Pedoman Interpretasi *Brand switching*
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 41 Nilai – Nilai Untuk Perhitungan Regresi Dan Korelasi.....
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 42 Nilai – Nilai Untuk Perhitungan Regresi Dan Korelasi.....
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 43 Nilai – Nilai Untuk Perhitungan Regresi Dan Korelasi.....
Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Brand *Skincare* Terbaik di Indonesia Tahun 2022
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Toko Endro Cosmetic Kawali..... 67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 2 : Surat Ijin Tempat Penelitian
Lampiran 3 : Surat Balasan Ijin Penelitian
Lampiran 4 : Kuesioner Survey Awal
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 6 : Jawaban Responden Mengenai *Dissatisfaction* (X_1)
Lampiran 7 : Jawaban Responden Mengenai *Variety Seeking* (X_2)
Lampiran 8 : Jawaban Responden Mengenai *Brand Switching* (Y)
Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Variabel *Dissatisfaction* (X_1) terhadap *Brand Switching* (Y)
Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Variabel *Variety Seeking* terhadap *Brand Switching* (Y)
Lampiran 11 : Hasil Output SPSS Variabel *Dissatisfaction* (X_1) dan *Variety Seeking* (X_2) terhadap *Brand Switching* Y
Lampiran 12 : T Tabel
Lampiran 13 : F tabel