

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	20
1.2.1 Identifikasi Masalah	20
1.2.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.4.1 Manfaat Teoritis	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	24
2.1 Kajian Pustaka	24
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	24
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	24
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	25
2.1.1.3 Tujuan Manajemen.....	26
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen	27
2.1.2 Manajemen Pemasaran	28
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	28
2.1.2.2 Tujuan Manajemen Pemasaran	29
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	31
2.1.2.4 Bauran Pemasaran.....	32
2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti	32
2.1.3.1 Prilaku Konsumen	33

2.1.3.2	Ketidakpuasan Konsumen.....	34
2.1.3.2.1	Definisi Ketidakpuasan Konsumen	34
2.1.3.2.2	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	35
2.1.3.2.3	Tindakan Konsumen Dalam Menghadapi Ketidakpuasan	36
2.1.3.2.4	Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan Konsumen.....	37
2.1.3.2.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	38
2.1.3.2.6	Indikator Ketidakpuasan Konsumen	38
2.1.3.2	Variety Seeking	39
2.1.3.2.1	Definisi Variety Seeking.....	39
2.1.3.2.2	Tahap-tahap Konsumen Mencari Variasi.....	40
2.1.3.2.3	Tipe Konsumen Mencari Variasi	41
2.1.3.2.4	Indikator Variety Seeking.....	42
2.1.3.3	Brand Switching.....	43
2.1.3.3.1	Pengertian Brand	43
2.1.3.3.2	Fungsi Merek.....	44
2.1.3.3.3	Tujuan Pembelian Merek	45
2.1.3.3.4	Pengertian Brand Switching.....	46
2.1.3.3.5	Aspek-aspek Brand Switching	47
2.1.3.3.6	Ciri-ciri Brand Switching.....	48
2.1.3.3.7	Indikator Brand Switching	48
2.1.4	Penelitian Terdahulu	50
2.2	Kerangka Pemikiran	52
2.2.1	Hubungan Ketidakpuasan Terhadap Brand Switching	53
2.2.2	Hubungan Variety Seeking Terhadap Brand Switching	54
2.2.3	Hubungan Ketidakpuasan dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching	55
2.3	Hipotesis Penelitian	59
BAB III	METODE PENELITIAN	61
3.1	Metode Penelitian	62
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	62
3.2.1	Definisi Variabel	62
3.2.2	Operasional Variabel	63
3.3	Populasi dan Sampel.....	65
3.3.1	Populasi	65
3.3.2	Sampel	65
3.4	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.4.1	Sumber Data	67
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.5	Teknik Analisis Data	70
3.5.1	Analisis Deskriptif	70
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	72

3.5.1.1	Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Brand Switching	72
3.5.1.2	Pengaruh Variety Seeking Terhadap Brand Switching	77
3.5.1.3	Pengaruh Ketidakpuasan dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching.....	82
3.6	Tempat Dan Waktu Penelitian	86
3.6.1	Tempat Penelitian	86
3.6.2	Waktu Penelitian	86
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
4.1	Hasil Penelitian	87
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	87
4.1.1.1	Profil Singkat Toko Agung Cell Cabang Ciamis	87
4.1.1.2	Visi Dan Misi Toko Agung Cell Cabang Ciamis	87
4.1.1.3	Struktur Organisasi.....	88
4.1.1.4	Deskripsi Jabatan	89
4.1.2	Karakteristik Responden	90
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti	94
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Ketidakpuasan (X1) di Toko Agung Cell	100
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Variety Seeking (X2) di Toko Agung Cell	108
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Brand Switching (Y) di Toko Agung Cell	120
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	133
4.1.4.1	Pengaruh Ketidakpuasan Terhadap Brand Switching di Toko Agung Cell	136
4.1.4.2	Pengaruh Variety Seeking Terhadap Brand Switching di Toko Agung Cell	140
4.1.4.3	Pengaruh Ketidakpuasan dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching di Toko Agung Cell	144
4.2	Pembahasan	151
4.2.1	Pengaruh Ketidakpuasan Terhadap Brand Switching.....	151
4.2.2	Pengaruh Variety Seeking Terhadap Brand Switching.....	154
4.2.3	Pengaruh Ketidakpuasan dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching	156
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	160
5.1	Kesimpulan	160
5.2	Saran	161
	DAFTAR PUSTAKA.....	165
	LAMPIRAN LAMPIRAN	168