

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	
ABSTRAK	
.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	
.....	ii
DAFTAR TABEL.....	
.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	
.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	
.....	12
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	
Error! Bookmark not defined.	
1.2. Identifikasi Masalah 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

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. Teori Mengenai Variabel yang Diteliti.....
Error! Bookmark not defined.

2.1.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan
Error! Bookmark not defined.

2.2. Kerangka Pemikiran.....
Error! Bookmark not defined.

2.2.1. Pengaruh *Variety Seeking* Terhadap *Brand Switching*
Error! Bookmark not defined.

2.2.2. Pengaruh *Dissatisfaction* Terhadap *Brand Switching*
Error! Bookmark not defined.

2.2.3. Pengaruh *Variety seeking* dan *Dissatisfaction* Terhadap *Brand Switching*.....
Error! Bookmark not defined.

2.3. Hipotesis Penelitian.....
Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian yang Digunakan	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 Dekriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Analisis Verifikatif	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

4.1. Hasil Penelitian
Error! Bookmark not defined.

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian
Error! Bookmark not defined.

5.1.1. 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 *Variety Seeking* Terhadap *Brand Switching* di Yogya
Group Ciamis
Error! Bookmark not defined.

4.2.2. Pengaruh *Dissatisfaction* Terhadap *Brand Switching* di Yogya Group
Ciamis
Error! Bookmark not defined.

4.2.3. Pengaruh *Variety Seeking* dan *Dissatisfaction* Terhadap *Brand
Switching* di Yogya Group Ciamis
Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan.....
Error! Bookmark not defined.

5.2. Saran.....

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan Kometik Yogya Group Ciamis Periode April 2022 - Maret 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2	Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Brand Switching di Yogya Group Ciamis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2	Penjualan Kosmetik Wardah Bulan April 2022 - Maret 2023 di Yogya Group Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4	Tingkat Koefisien Korelasi Variety Seeking	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5	Tingkat Koefisien Korelasi Dissatisfaction	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6	Tingkat Koefisien Korelasi Brand Switching	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7	Waktu dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5	Interprestasi Data Untuk Setiap Pernyataan Variety Seeking Pada Yogya Group Cabang Ciamis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Saya Merasa Bosan dengan Kosmetik yang Sebelumnya Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Mengenai Saya Memiliki Pengalaman yang Kurang Memuaskan pada Merek Kosmetik Sebelumnya, Sehingga Saya Mencari Variasi ke Kosmetik Wardah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Mengenai Saya Ingin Melepas Kejenuhan dari Kosmetik yang Sebelumnya Saya Gunakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa bahwa Merek Kosmetik yang Sebelumnya Saya Gunakan Kurang Banyak Memberikan Inovasi Pilihan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Bahwa Kosmetik Wardah Memiliki Banyak Inovasi Pilihan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Inovasi yang Diberikan Wardah Lebih Menarik dari Kosmetik Sebelumnya yang Saya Gunakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Adanya Perbedaan Kinerja yang Diberikan Antara Kosmetik Wardah dengan Merek Kosmetik yang Sebelumnya Digunakan	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa bahwa Merek Wardah Lebih Cocok dengan Kulit Saya Dibandingkan Merek Kosmetik Sebelumnya
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Kualitas Merek Wardah Lebih Baik dan Menarik Dibandingkan Merek Kosmetik Sebelumnya
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Variety Seeking
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Interpretasi Data Untuk Total Pernyataan Variety Seeking
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan Disatisfaction
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Saya Merasa Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Cocok Di Kulit Saya.....
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Saya Merasa Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Memberi Perubahan Pada Kulit Saya.....
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Saya Merasa Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Tahan Lama
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Saya Merasa Manfaat/Khasiat Yang Diberikan Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Sesuai Dengan Harapan Saya.....
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Tanggapan Saya Merasa Kualitas Dari Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Sesuai Dengan Harapan Saya
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23	Tanggapan Saya Merasa Hasil Yang Diberikan Oleh Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Tidak Sesuai Dengan Harapan Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 24	Tanggapan Saya Merasa Tidak Puas Dengan Kualitas Dan Khasiat Pada Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 25	Tanggapan Saya Merasa Tidak Puas Pada Kualitas Bahan-Bahan Yang Terkandung Oleh Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 26	Tanggapan Saya Merasa Tidak Puas Dengan Packaging Merek Kosmetik Yang Saya Gunakan Sebelumnya..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Disatisfaction Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 28	Interprestasi Data Untuk Total Pernyataan Disatisfaction Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 29	Interprestasi Data Untuk Setiap Pernyataan Brand switching Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 30	Tanggapan Responden Meskipun Saya Menyukai Merek Kosmetik Tertentu, Namun Saya Merasa Tertantang untuk Mencoba Merek Kosmetik Baru yang Sedang Trend Saat Ini Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 31	Tanggapan Banyaknya Pilihan Merek Kosmetik di Pasaran Memberikan Peluang Terhadap Saya untuk Melakukan Perpindahan Merek Kosmetik..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 32	Tanggapan Responden Saya Memutuskan Untuk Menggunakan Kosmetik Wardah Dibanding Dengan Kosmetik Yang Sebelumnya Saya Gunakan..... Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 33	Tanggapan Saya Melakukan Perpindahan Merek (Brand switching) Kosmetik Karena Keinginan Saya Tidak Terpenuhi pada Saat Menggunakan Kosmetik yang Sebelumnya Saya Gunakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 34	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Tidak Cocok dengan Merek Kosmetik yang Sebelumnya Sehingga Saya Memutuskan untuk Berhenti Menggunakan Merek Kosmetik yang Sebelumnya Saya gunakan dan Saya Melakukan Perpindahan Merek ke Kosmetik Wardah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 35	Tanggapan Responden Mengenai Saya Melakukan Perpindahan Merek ke Kosmetik Wardah Merupakan Keputusan yang Tepat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36	Tanggapan Responden Mengenai Saya Cenderung Melakukan Perpindahan Merek (Brand Switching) Kosmetik untuk Mendapatkan Kepuasan yang Saya Inginkan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 37	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Puas Setelah Melakukan Perpindahan Merek Kosmetik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 38	Tanggapan Responden Mengenai Saya Mendapatkan Kesenangan Setelah Melakukan Perpindahan Merek Kosmetik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 39	Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Bahwa Saya Mendapatkan Apa Yang Saya Harapkan Setelah Saya Melakukan Perpindahan Merek (Brand Switching).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 40	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 41	Interprestasi Data Untuk Total Pernyataan Brand Switching	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 42 Data Variabel Variety Seeking (X_1) dan Brand Switching (Y)
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 43 Data Variabel Dissatisfaction (X_2) dan Brand switching (Y)
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 44 Data Variabel Variety Seeking (X_1), Dissatisfaction (X_2) dan Brand
switching (Y).....
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 45 Rekapitulasi Koefisien Korelasi.....
.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Penjualan Kosmetik di Indonesia.....
.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen
.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....
.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Yogya Group Ciamis
.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing Skripsi.....	
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian	
Lampiran 3 Surat Pernyataan.....	
Lampiran 4 Data Penjualan Kosmetik di Yogya Group Ciamis.....	
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Ordinal (X_1)	
Lampiran 7 Rekapitulasi Data Ordinal (X_2)	
Lampiran 8 Rekapitulasi Data Ordinal (Y).....	
Lampiran 9 Pengujian Hipotesis Melalui SPSS 21	
Lampiran 10 Tabel Uji t.....	
Lampiran 11 Tabel Uji F.....	
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	