

ABSTRAK

Ladi Arma Yuda. 16610049. Pengaruh Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Dan Mencari Variasi Terhadap Perilaku Perpindahan Merk Smartphone Di Kota Metro (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Feb Um Metro Angkatan 2017). Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E.M.M.

Dewasa ini merk tidak bisa lagi dikatakan sebagai bagian dari produk. Oleh karena itu, merk harus dipertahankan atau dikelola secara baik. Aktivitas pengelolaan merk tersebut harus dipandang sebagai aktivitas yang bernilai bagi perusahaan. Tipe perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian yang cenderung melakukan perpindahan merk adalah pengambilan keputusan terbatas dan inersia. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah atribut produk, ketidakpuasan konsumen, dan mencari variasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap perilaku perpindahan merk smartphone. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin, yaitu mahasiswa manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah metro angkatan 2017, dengan jumlah sampel sebanyak 114 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa atribut produk berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, ketidakpuasan konsumen tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*, dan mencari variasi berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*. Dari uji F atribut produk, ketidakpuasan konsumen dan mencari variasi secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap perilaku perpindahan merek *smartphone*.

Kata Kunci- Atribut Produk, Ketidakpuasan Konsumen, Mencari Variasi dan Perilaku Perpindahan Merk