

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya persaingan antara perusahaan smartphone saat ini untuk memenangkan pangsa pasar melalui menonjolkan kualitas yang diberikan oleh tiap perusahaan didalamnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi, Kualitas Produk Android dan Promosi Penjualan Android terhadap Keputusan perpindahan merek smartphone Blackberry ke smartphone Android di kota Semarang.

Melalui metode kuesioner dengan menggunakan teknik purposive sampling terhadap 100 orang responden yang pernah melakukan keputusan perpindahan merek pada smartphone Blackberry ke smartphone Android di kota Semarang.

Hasil penelitian variabel ketidakpuasan konsumen, kualitas produk android dan promosi penjualan android berpengaruh positif sedangkan kebutuhan mencari variasi berpengaruh negatif dan semua variabel dependen berpengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek (Y). Nilai *adjusted R Square* adalah sebesar 0,438. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan seluruh variabel independen untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen adalah 43,8% berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan sisanya sebesar 56,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.

Kata kunci : Keputusan Perpindahan Merek, Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi, Kualitas Produk Android dan Promosi Penjualan Android.