

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	17

2.1.1	Landasan Teori.....	17
2.1.2	Penelitian Terdahulu .....	37
2.2	Kerangka Pemikiran .....	40
2.3	Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Variabel Penelitian .....	44
3.1.1	Definisi Konseptual Variabel.....	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.2	Populasi dan Sampel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5	Pengujian Instrumen Data Penelitian (Metode Analisis) .....	52
3.5.1	Uji Validitas .....	52
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	54
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	54
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.5.4	Analisis Verifikatif.....	55
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
3.5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Kelayakan Model).....	56
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>59</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian (Responden).....	59

4.1.1	Jenis Kelamin dan Umur Responden .....	59
4.1.2	Pendapatan dan Umur Responden .....	60
4.1.3	Jenis Kelamin dan Jenis HP yang dimiliki.....	60
4.2	Analisis Deskripsi Variabel (Analisis Data).....	62
4.2.1	<i>Product Problem</i> .....	62
4.2.2	<i>Service Problem</i> .....	64
4.2.3	<i>Benefit/Value Other Products</i> .....	65
4.2.4	<i>Variety Seeking</i> .....	66
4.2.5	<i>Brand Switching</i> .....	67
4.3	Analisis Inferensial.....	68
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
4.4.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75
4.4.2	Hasil Uji F Hitung.....	77
4.4.3	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	78
4.4.4	Hasil Pengujian Hipotesis Uji t.....	79
4.5	Pembahasan atau Intepretasi Hasil .....	81
4.5.1	Pengaruh <i>Product Problem</i> terhadap <i>Brand Switching</i> .....	81
4.5.2	Pengaruh <i>Service Problem</i> terhadap <i>Brand Switching</i> .....	82
4.5.3	Pengaruh <i>Benefit/Value Other Products</i> terhadap <i>Brand Switching</i> .....	82
4.5.4	Pengaruh <i>Variety Seeking</i> terhadap <i>Brand Switching</i> .....	83

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	84
5.2 Implikasi Teoritis.....	86
5.3 Implikasi Manajerial.....	88
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	95
5.5 Saran Penelitian Yang Akan Datang .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>