

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PERILAKU MENCARI KERAGAMAN PADA NIAT UNTUK MELAKUKAN PERPINDAHAN MEREK PONSEL PINTAR

Felix Adrian Pratama

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kepuasan pelanggan pada niat untuk melakukan perpindahan merek ponsel pintar; 2) pengaruh perilaku mencari keragaman pada niat untuk melakukan perpindahan merek ponsel pintar. Penelitian dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Subjek penelitiannya adalah masyarakat yang memiliki ponsel pintar di Yogyakarta. Dalam menganalisis data penulis menggunakan regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) kepuasan pelanggan tidak berpengaruh pada niat untuk melakukan perpindahan merek ponsel pintar; 2) perilaku mencari keragaman berpengaruh positif pada niat untuk melakukan perpindahan merek.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Perilaku Mencari Keragaman, dan Niat Untuk Melakukan Perpindahan Merek.

ABSTRACT

THE IMPACT OF CONSUMER SATISFACTION AND VARIETY SEEKING BEHAVIOR ON THE INTENTION TO SWITCH SMARTPHONE BRAND

Felix Adrian Pratama

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2019

This research aimed at: 1) examining the impact of consumer satisfaction on the intention to switch smartphone brand; 2) the impact of variety seeking behavior on the intention to switch smartphone brand. This research was conducted using survey method by distributing a questionnaire to 100 respondents. The subjects were people who owned smartphone in Yogyakarta. Data were analyzed using multiple linear regression. The result from this research shows: 1) consumer satisfaction has no effect on the intention to switch smartphone brand 2) variety seeking behavior has a positive effect on the intention to switch smartphone brand.

Keywords: consumer satisfaction, variety seeking behavior, and the intention to switch smartphone brand.