

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTARCT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Lingkup Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Perilaku Perpindahan Merek.....	9
2.2. Ketidakpuasan.....	11
2.3. Kualitas Produk.....	14
2.4. Mencari Variasi.....	16
2.5. Hipotesis Penelitian	17

3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2.2. Populasi dan Sampel	22
3.3. Instrumen Penelitian	23
3.3.1 Identifikasi dan Variabel Penelitian	24
3.3.2. Uji Validitas	28
3.3.3. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	30
3.3.4 Uji Reliabilitas	31
3.3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	32
3.3.6. Uji Asumsi Klasik	32
3.8.2. Uji Normalitas	33
3.8.3. Uji Multikolinieritas	33
3.4. Metode Analisis Data	34
3.4.1. Analisis Regresi Berganda	34
3.4.2. Analisis Regresi Berganda dengan Efek Moderasi	35
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	36
4.1.1. Karakteristik Responden	36
4.2. Hasil Uji Validitas Sampel Besar	37
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	39
4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif	40
4.5. Uji Asumsi Klasik	41
4.5.1. Hasil Uji Normalitas	42

4.5.2. Hasil Uji Multikolonieritas	43
4.6. Analisis Regresi	43
4.6.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi	44
4.6.2. Uji Statistik F	44
4.6.3. Uji Statistik t	45
4.6.4. Uji Hipotesis 1	46
4.6.5. Uji Hipotesis 2	47
4.6.6. Uji Hipotesis 3a, 3b dan 3c	48
4.7. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Hasil Uji KMO dan Barlett 80 Responden.....	30
Tabel 3.3 Rotated Component Matrix 80 Responden	30
Tabel 3.4 Tabel Uji Reliabilitas 80 Responden	32
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	36
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden	36
Tabel 4.3 Hasil Uji KMO dan Barlett 200 Responden.....	39
Tabel 4.4 Rotated Component Matrix 200 Responsden.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 200 Responden.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif 200 Responden.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda dengan Efek Moderasi.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda dengan Efek Moderasi.....	50
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perpindahan Merek	2
Gambar 2.1 Struktur Pasar Pembelian Ulang dan Perpindahan Merek	10
Gambar 2.2 Respon Ketidakpuasan	13
Gambar 2.3 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot	42

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	58
Lampiran 2 Uji Validitas Tahap 1 (80 Responden).....	62
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Tahap 1 (80 Responden).....	64
Lampiran 4 Data Sampel Besar (200 Responden)	66
Lampiran 5 Uji Validitas Tahap 2 (200 Responden).....	75
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Tahap 2 (200 Responden).....	78
Lampiran 7 Statistik Deskriptif, Uji Normalitas dan Multikolinieritas.....	80
Lampiran 8 Analisis Regresi Berganda	82
Lampiran 9 Analisis Regresi dengan Efek Moderasi	84