

**ANALISIS KETIDAKPUASAN, PERSEPSI  
MEREK DAN KEBUTUHAN MENCARI  
VARIASI TERHADAP PERPINDAHAN MEREK  
PADA MEREK SHAMPO  
DI KECAMATAN BATEALIT**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh.

**ERNI FITRIANI**  
**NIM. 131110000874**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM  
NAHDLATUL ULAMA JEPARA  
2016**

**Halaman Persetujuan**

**ANALISIS KETIDAKPUASAN, PERSEPSI MEREK DAN KEBUTUHAN  
MENCARI VARIASI TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PADA  
MEREK SHAMPO DI KECAMATAN BATEALIT**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan  
dihadapan tim penguji skripsi program SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Erni Fitriani  
NIM : 131110000874  
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing I



**Hj. Nurul Komariyatin SE, M Si**

**NIY. 170 1015 97 013**

**Tgl 18 Maret 2016**

Pembimbing II



**Nurul Huda S.E, M.M.**

**NIY. 175 0311 13 133**

**Tgl 14 Maret 2016**

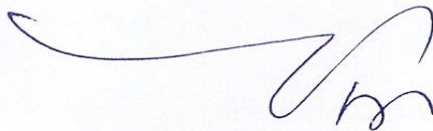
**Halaman Pengesahan**

**ANALISIS KETIDAKPUASAN, PERSEPSI MEREK DAN KEBUTUHAN  
MENCARI VARIASI TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PADA  
MEREK SHAMPO DI KECAMATAN BATEALIT**

Nama Penyusun : Erni Fitriani  
NIM : 131110000874  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara  
Pada hari Senin, tanggal 28 Maret 2016

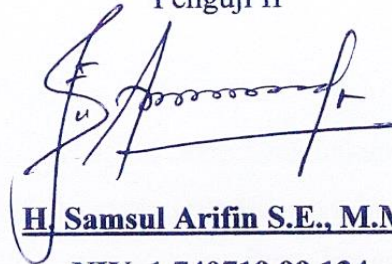
Penguji I



**H. Noor Arifin S.E., M.Si.**

**NIY. 1 680817 08 055**

Penguji II



**H. Samsul Arifin S.E., M.M.**

**NIY. 1 740719 99 134**

Mengesahkan

Ketua Program Studi Manajemen



**Hadi Ismanto, S.E., M.M.**

**NIY. 1 801229 11 075**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelas Strata I (S-1) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “Analisis Ketidakpuasan, Persepsi Merek, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek pada Merek Shampo di Kecamatan Batealit”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
  - a. Hj Nurul Komariyatin. S.E., M.Si.
  - b. Nurul Huda S.E., M.M.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jepara, Maret 2016



Erni Fitriani

NIM: 131110000874

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Terkadang Apa Yang Kita Inginkan Tak  
Selamanya Dapat Kita Raih  
Tetapi Yakinlah Apa Yang DiberikanNya  
Adalah Yang Terbaik Untuk Kita Jalani  
Alangkah IndahNya Hidup Jika Semua Karena  
Allah SWT"*

*Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:*

*Ibu Dan Bapakku Tercinta,*

*Yang Senantiasa Memberikan Do'a, Dukungan,  
Kasih Sayang Dan Cinta Yang Tiada Henti.*

*Suamiku Tercinta,*

*Yang Selau Mendoukan, Memberi Semangat Dan  
Tak Pernah Selah Mendampingiku Dengan Penuh  
Kesabaran Dan Kesetiaan.*

*Saudari Perempuanaku,*

*Yang Selalu Memberikan Dorongan Dan Semangat.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh timbulnya fenomena munculnya berbagai merek-merek baru khususnya untuk kategori produk shampo. Peredaran produk shampo di pasaran kini semakin luas dengan merek-merek yang bervariasi. Berdasarkan data dari tahun 2012 - 2015 yang di akses pada *www.topbrand-award.com*, beberapa merek shampo mengalami kenaikan dan juga penurunan, fenomena kenaikan dan penurunan tersebut menjadi indikasi dari terjadinya sebuah perpindahan merek dan persaingan produk shampo.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh ketidakpuasan, persepsi merek, dan kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek pada merek shampo. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Batealit. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Batealit. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *non probability sampling* menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel ketidakpuasan, persepsi merek, dan kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek pada merek shampo di wilayah Kecamatan Batealit. Dari analisis tersebut diperoleh hasil analisa regresi:

$$Y = 3,959 + 0,174.X_1 + 0,229.X_2 + 0,437.X_3$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel ketidakpuasan, persepsi merek, dan kebutuhan mencari variasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel perpindahan merek, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjusted R Square adalah 0,538. Hal ini berarti bahwa 53,8% variabel perpindahan merek dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas yaitu ketidakpuasan, persepsi merek, dan kebutuhan mencari variasi. Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

*Kata kunci: Ketidakpuasan, Persepsi Merek, Kebutuhan Mencari Variasi, Perpindahan Merek.*



## ABSTRACT

This research is backgrounded by the phenomenon of new brands specifically for shampoo product category. Now the circulation of shampoo product is more widely with varying brand on the market. Based on data from 2012-2015 which is access on [www.top-brandaward.com](http://www.top-brandaward.com), some of shampoo brand has increased and decreased. Those case could be indication for brand switching and competitive of shampoo product.

The purpose of this research was to analyze the effect of dissatisfaction, brand perception, and needed for finding variation of shampoo brand switching. This research was conducted at Batealit District. The population is the residents in Batealit district. The amount of sample that using in this research are 100 respondents. Data collected by giving questionnaires with nonprobability sampling technique used is multiple linear regression analysis to determine the effect of variable dissatisfaction, brand perception, and needed for finding variation of shampoo brand switching in Batealit. From those, could be getting of regression analysis :

$$Y = 3,959 + 0,174.X_1 + 0,229.X_2 + 0,437.X_3$$

The analysis showed that between dissatisfaction variable, brand perception, and the needed for finding variations have a significant positive effect on variable of brand switching, both individually and group. The amount of adjusted R square is 0,538. This means that 53,8% brand switching variable can be explained by the three independent variables, they are dissatisfaction, brand perception, and the needed for finding variations. While 46,2% is explained by other variables outside of this research.

*Keyword : Dissatisfaction, Brand Perception, Needed For Finding Variation, Brand Switching.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufiq dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Ketidakpuasan, Persepsi Merek dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek pada Merek Shampo Di Kecamatan Batealit ”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini terdapat begitu banyak campur tangan yang membimbing, mengarahkan, membantu serta memotivasi baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Muhtarom, H.M selaku rektor UNISNU Jepara.
2. Bapak Moch Imron, S.E.,M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
3. Ibu Hj Nurul Komariyatin. S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan proposal hingga skripsi.
4. Bapak Nurul Huda. S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua Bapak dan Ibu dosen UNISNU Jepara yang telah membimbing penulis selama menempuh studi.
6. Semua staf dan karyawan UNISNU Jepara yang telah memberikan pelayanan administrasi selama perkuliahan.
7. Seluruh pegawai dan staff Kecamatan Batealit.



8. Bapak dan Ibuku tersayang, terima kasih untuk semua doa restu, kasih sayang, kesabaran dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Suami tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi dan mendampingi panulis dengan sabar.
10. Semua teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih untuk doa dan dukungannya.

Akhirnya, penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi sempurnanya penulisan-penulisan yang selanjutnya. Besar harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jepara,   Maret 2016

(Erni Fitriani)