

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERILAKU *BRAND SWITCHING*

(Studi pada Konsumen Operator Seluler Lain yang Berpindah ke
Operator Seluler XL Axiata)

ABSTRAK

Oleh :

Afrida Novita Sari

Dosen pembimbing :

Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan memaparkan pengaruh ketidakpuasan konsumen terhadap *brand switching* dari operator seluler lain ke operator seluler XL Axiata di Kecamatan Diwek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan yaitu populasi infinite dan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku *brand switching*.

Kata kunci : ketidakpuasan konsumen, *brand switching*

THE INFLUENCE OF CUSTOMER DISSATISFACTION ON BRAND SWITCHING BEHAVIOR

(Study on Consumers Of Other Celluler Operations Switching to XL Axiata Celluler Opperation)

ABSTRACT

By :

Afrida Novita Sari

Lecturer Advisor :

Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM

This study aims to prove and explain the effect of consumer dissatisfaction with brand switching from other cellular operators to XL Axiata cellular operators in Diwek District. This research uses quantitative research methods. The population used is the infinite population and the sample used is 100 respondents. The results showed that consumer dissatisfaction had a significant positive effect on brand switching behavior.

Keywords : Customer Dissatisfaction, Brand Switching