

## ABSTRAK

**Ronaldo Diego Irviandra (2014/14059206 : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Iklan Pesaing Terhadap Perpindahan Merek IPHONE Terhadap Mahasiswa di Kota Padang**

**Supervisor**

**: Okki Trinanda, SE, MM**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen terhadap Perpindahan Merek IPHONE (2) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Perpindahan Merek IPHONE (3) Pengaruh Iklan Pesaing terhadap Perpindahan Merek IPHONE.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sebelumnya menggunakan IPHONE dan beralih ke merek lain. Total sampel penelitian ini adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan *purposive sampling* karena tidak diketahui jumlah populasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ketidakpuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Perpindahan Merek IPHONE (2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Perpindahan Merek IPHONE (3) Iklan Pesaing berpengaruh signifikan terhadap Perpindahan Merek IPHONE.

Kesimpulannya adalah Ketidakpuasan Konsumen, Kualitas Produk dan Iklan Pesaing berpengaruh signifikan terhadap Perpindahan Merek. Iklan Pesaing memiliki pengaruh lebih tinggi terhadap Perpindahan Merek dalam penelitian ini. Untuk penelitian selanjutnya lebih baik untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang variabel yang dapat mempengaruhi Perpindahan Merek.

**Kata Kunci : Ketidakpuasan Konsumen, Kualitas Produk, Iklan Pesaing, Perpindahan Merek.**



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>