ABSTRAKSI

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, ATRIBUT PRODUK, DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE* ANDROID KE APPLE IPHONE
(Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta)

GABRIEL PERJUANGAN SITUMEANG
NIM. 141150295
gabriel.angelo.p.s@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh ketidakpuasan konsumen, atribut produk, dan kelompok acuan terhadap perpindahan merek *smartphone* Android ke Apple Iphone pada Mahasiswa FEB UPN "Veteran" Yogyakarta secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala *likert*. Metode analisis menggunakan deskriptif persentase dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen, atribut produk, dan kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek secara bersama-sama dari pengguna *smartphone* Android ke Apple Iphone pada mahasiswa FEB UPN "Veteran" Yogyakarta.

Kata kunci: Ketidakpuasan Konsumen, Atribut Produk, Kelompok Acuan, dan Keputusan Perpindahan Merek