

**HUBUNGAN KETIDAKPUASAN KONSUMEN DENGAN *BRAND SWITCHING*
*BEHAVIOR***

**(Studi Pada Mahasiswa UINSA yang Pernah Menggunakan Blackberry dan Telah
Berpindah ke Merek Smartpone Lainnya)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)
Psikologi (S.Psi)



Efiyanti Nurul Ramadhani

B07211038

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2015

SKRIPSI
HUBUNGAN KETIDAKPUASAN KONSUMEN DENGAN *BRAND*
SWITCHING BEHAVIOR
(Studi Pada Mahasiswa UINSA yang Pernah Menggunakan Blackberry dan
Telah Berpindah ke Merek Smartpone Lainnya)

Yang disusun oleh
Efiyanti Nurul Ramadhani
B07211038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada Tanggal 26 Agustus 2015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Prof. Dr. Moh. Sholeh, M.Pd
Nip. 195912091990021001

Susunan Tim Penguji
Penguji I / Pembimbing

Lucky Abrorry S.Psi., M.Psi
Nip. 197910012006041005

Penguji II,

Hj. Tatik Mukhoyyarah. S.Psi., M.Si
Nip. 197605112009122002

Penguji III,

Dr. Suryani, S.Psi, M.Si
Nip.197708122005012004

Penguji IV,

Dr. S. Khorriyatul Khotimah, M.Psi, Psikolog
Nip. 197711162008012018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Ketidakpuasan Konsumen dengan *Brand Switching Behavior* (Studi Pada Mahasiswa UINSA yang Pernah Menggunakan Blackberry dan Telah Bepindah ke Merek smartpone lainnya)” merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 3 Agustus 2015



Efiyanti Nurul Ramadhani