INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara ketidakpuasan konsumen dengan *Brand Switching Behavior* pada Mahasiswa UIN Sunan Ampel yang pernah menggunakan Blackberry dan telah berpindah ke merek smartpone lainnya. Penelitian ini merupakan penelitian kolerasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa skala Ketidakpuasan dan skala *Brand Switching*. Subyek penelitian ini berjumlah 50 reponden dari Mahasiswa UINSA yang pernah menggunakan Blackberry dan telah berpindah ke merek smartpone lainnya dari jumlah populasi yang tidak diketahui, Teknik yang digunakan dalam pengambilan sample adalah *porposive sampling*. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan uji kolerasi *product moment* dengan bantuan program SPSS 16.0 *for windows.* Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara ketidakpuasan konsumen dengan *Brand Switching Behavior* signifikansi sebesar 0,288.

Kata kunci : *Brand Switchig*, ketidakpuasan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relation between consumers dissatisfaction and brand switching behaviouron sunan ampel collage student, whom use blackberry and moved to another smartpone brands. This research is a study using data collection techniques such as scale of dissatisfaction and scale of brand switching behaviour. Subjects of this study consisted of 50 respondent from population is unknown Techniques used in sampling was porposive sampling. The data collected was analyzed correlation product moment test with SPSS 16.0 for Windows. These results indicate that there's no correlations between consumers dissatisfaction and brand switching behaviour , with a significance value of 0.0288.

Keywords: consumers dissatisfaction, brand switching

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id