

**PENGARUH PENGGUNAAN PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
PERILAKU BERPINDAH MEREK DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada *Smartphone* Samsung di Surabaya)

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN

DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN

DEPARTEMEN MANAJEMEN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH

SULISTYOWATI

NIM : 041211223062

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015

SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
PERILAKU BERPINDAH MEREK DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada *Smartphone* Samsung di Surabaya)

DIAJUKAN OLEH :

SULISTYOWATI

NIM : 041211223062

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :


DOSEN PEMBIMBING



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE, M.Si

TANGGAL.....30/4/15.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL.....9/5/15.....

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Sulistyowati, 041211223062), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang atau dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 MEI 2015



Sulistyowati

NIM : 041211223062

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Produk dan Kualitas Produk terhadap Perilaku Berpindah Merek dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada *Smartphone* Samsung di Surabaya)” dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Penulis banyak sekali mendapat dukungan serta saran dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
4. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan serta dukungan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rahmat Heru Setianto, SE., M.Sc., selaku dosen wali yang juga memberikan banyak dukungan bagi penulis.

6. Untuk seluruh dosen Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menjalani masa studi.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, perhatian serta doanya yang tiada henti bagi penulis.
8. Untuk sahabat-sahabat penulis, Kiki, Fina, Ria, Indah, Sari, Mita, Defly, Sinta, Nandar, Agung dan Andro yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis serta menjadi sahabat yang sangat baik. Semoga kita dapat terus menjalin silaturahmi yang baik dimasa yang akan datang.
9. Untuk staff ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama menjalankan masa studi dan selama penulis menyelesaikan skripsi.
10. Untuk seluruh teman-teman Manajemen Alih Jenis 2012 yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita terus bisa menjaga silaturahmi yang baik dimasa yang akan datang.

Surabaya,

Sulistyowati

NIM : 041211223062