

INTISARI

Komunikasi *negative word of mouth* adalah salah satu kekuatan yang paling dahsyat di pasar yang dapat mempengaruhi perpindahan pelanggan, sikap, minat beli, dan keputusan pembelian. Banyak elemen yang dapat mempengaruhi *negative word of mouth* diantaranya kepuasan dan keterlibatan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kepuasan dan keterlibatan konsumen pada *negative word of mouth*. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Maranatha dengan menggunakan 130 responden yang pernah berpindah operator seluler. Sedangkan karakteristik yang digunakan adalah jenis kelamin, usia, pengeluaran, operator seluler lama, dan operator seluler baru. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS versi 12.00. Instrumen penelitian diadopsi dari Wangenhaim (2005), Davidow (2003), dan Kang Keu & Wen (2006). Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan dan keterlibatan tidak memiliki pengaruh signifikan pada *postswitching negative word of mouth*.

Kata-kata kunci: kepuasan konsumen, keterlibatan konsumen, dan *negative word of mouth. postswitching behavior*

ABSTRACT

Negative word of mouth communication has long been recognized as an important force in the marketplace, influencing attitudes, purchase intentions, and decision making. There is few element can influence negative word of mouth such as satisfaction and involvement. Target of this research is to test influence of satisfaction and involvement to negative word of mouth. This research is conducted in Bandung Maranatha Christian University by using 130 sample who have switch operator celullar. Whereas sample characteristics are age, gender, income, old operator celullar, and new operator cellular. Analysis method use statistical methods of multiple regression with SPSS version 12.00. Research instrument is adopted from Wangenhaim (2005), Davidow (2003), dan Kang Keu & Wen (2006). Based on the research result, conclude the satisfaction and involvement have no influence to negative word of mouth.

Keywords: satisfaction, involvement, and negative word of mouth.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTI SARI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Penelitian.....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pemasaran.....	12
2.2 Perilaku Konsumen.....	14
2.3 Postswitching Behavior.....	16
2.4 <i>Negative Word of Mouth</i>	17
2.5 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	19
2.6 Keterlibatan (<i>Involvement</i>).....	23
2.7 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Uji Pendahuluan.....	32
3.5.1 Uji Outlier.....	32
3.5.2 Uji Multikolonieritas.....	33
3.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.6 Uji Normalitas.....	35
3.7 Uji Validitas.....	37
3.8 Uji Reliabilitas.....	41
3.9 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.10Metode Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	50
4.4 Karakteristik Responden yang Pernah Pindah.....	52
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Operator Seluler Lama...	52
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Operator Seluler Baru....	53
4.7 Pengujian Hipotesa Dan Pembahasan.....	54
4.7.1 Hasil Pengujian Model.....	55
4.7.2 Hasil Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	57

4.7.3 Hasil Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	58
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.9 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	70
5.2 Implikasi Manajerial.....	71
5.3 Batasan Penelitian.....	72
5.4 Saran.....	72

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Tabel Multikolonieritas
- Tabel 3.2 Tabel Heteroskedastisitas
- Tabel 3.3 Tabel Normalitas
- Tabel 3.4 Tabel Validitas KMO
- Tabel 3.5 Tabel Validitas Factor Loading
- Tabel 3.6 Tabel Ringkasan Hasil Uji Validitas
- Tabel 3.7 Tabel Reliabilitas
- Tabel 3.8 Tabel Definisi Operasional
- Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Usia
- Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Pengeluaran.
- Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Pernah Pindah
- Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden Operator Seluler Lama
- Tabel 4.6 Tabel Karakteristik Responden Operator Seluler Baru
- Tabel 4.7 Tabel Regresi Uji Model
- Tabel 4.8 Tabel Regresi Uji Variabel
- Tabel 4.9 Tabel Regresi Hasil Hipotesa 1
- Tabel 4.10 Tabel Regresi Hasil Hipotesa 2

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas, Validitas, Reliabilitas, dan Regresi

Lampiran 4 Jurnal