PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN *VARIETY SEEKING* TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PADA *MARKETPLACE* LAZADA KE *MARKETPLACE* LAIN DI KABUPATEN KARAWANG

Oleh

Mulyana
17416261201150

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2021

PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN *VARIETY SEEKING* TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PADA *MARKETPLACE* LAZADA KE *MARKETPLACE* LAIN DI KABUPATEN KARAWANG

THE INFLUENCE OF CONSUMER DISSATISFACTION AND VARIETY SEEKING ON BRAND SWITCHING IN MARKETPLACE LAZADA TO OTHER MARKETPLACES IN KARAWANG

Oleh
Mulyana
17416261201150

SKRIPSI
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,

dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk

telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Mulyana**

NIM : **17416261201150**

Tanda Tangan :

Tanggal : **25 Agustus 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Mulyana

NIM : 17416261201150

Judul : Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan *Variety Seeking* Terhadap Perpindahan Merek Pada *Marketplace* Lazada Ke *Marketplace* Lain Di Kabupaten Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Citra Savitri., SE.MM	Wike Pertiwi., SE.MM
NIDN. 0214088301	NIDN. 0419068704

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Koordinator Program Studi

Citra Savitri, S.E., M.M
NIDN. 0214088301

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama	: Mulyana
NIM	: 17416261201150
Program Studi	: Manajemen
Judul	:Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan *Variety Seeking* Terhadap Perpindahan Merek Pada *Marketplace* Lazada Ke *Marketplace* Lain Di Kabupaten Karawang

PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing Utama	: Citra Savitri, S.E., M.M	( )
Pembimbing Pendamping	: Wike Pertiwi, S.E., M.M	( )
Penguji	: Dr. H. Sungkono, S.E., M.M	( )
Penguji	: Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M	( )

Mengetahui,

Dekan,	Koordinator Program Studi,
Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M	Citra Savitri, S.E., M.M
NIDN. 0424127301	NIDN. 0214088301

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama	: Mulyana
NIM	: 17416261201150
Program Studi	: Manajemen
Tahun Akademik	: 2017-2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

"PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN DAN *VARIETY SEEKING* TERHADAP PERPINDAHAN MEREK PADA *MARKETPLACE* LAZADA KE *MARKETPLACE* LAIN DI KABUPATEN KARAWANG"

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 25 Agustus 2021

(Mulyana)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulyana
NIM : 17416261201150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
Pengaruh ketidakpuasan konsumen dan *variety seeking* terhadap perpindahan merek pada *marketplace* Lazada ke *marketplace* lain di Kabupaten Karawang.
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada tanggal : 25 Agustus 2021

Yang menyatakan

(Mulyana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada ibu Citra Savitri, S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan ibu Wike Pertiwi, S.E., M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
6. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

7. Terakhir kepada orangtua dan kakak yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikansemua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 25 Agustus 2021

Penulis