

SKRIPSI

PENGARUH *DISSATISFACTION CONSUMER* TERHADAP *BRAND SWITCHING* MELALUI *VARIETY SEEKING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC DI KOTA BANJARMASIN

**ANNISA NURMAILASARI SALSABILA
NIM. 2210312320059**



**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

SKRIPSI

PENGARUH *DISSATISFACTION CONSUMER* TERHADAP *BRAND SWITCHING* MELALUI *VARIETY SEEKING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC DI KOTA BANJARMASIN

**ANNISA NURMAILASARI SALSABILA
NIM. 2210312320059**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA MANAJEMEN**

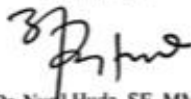
**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Judul : Pengaruh *Dissatisfaction Consumer* terhadap *Brand Switching* Melalui
Variety Seeking Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk
Skincare di Kota Banjarmasin
Nama : Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM : 2210312320059

disetujui,
Pembimbing,



Dr. Nurul Huda, SE, MM
NIP. 197210211999031002

Penguji I,

Penguji II,



Drs. H. Ikhwani Faisal, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 197002091993031003



Rusniati, SE, M.Si

NIP. 197211171997022004

diketahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Dadi, SE, M.Si
NIP. 197007072005011001

Tanggal lulus : 20 Juli 2026

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Nama : Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM : 2210312320059
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dissatisfaction Consumer terhadap Brand Switching Melalui Variety Seeking Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk Skincare Somethinc di Kota Banjarmasin

Matakuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian : Senin, 20 Juli 2026
Waktu Ujian : 09.00 - 11.00 WITA
Tempat Ujian : Ruang Ujian 1

Tim Penguji

Pembimbing : Dr. Nuril Huda, SE, MM
Penguji I : Drs. H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA
Penguji II : Rusniati, SE, M.Si



LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

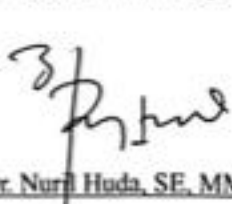
Nama : Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM : 2210312320059
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dissatisfaction Consumer terhadap Brand Switching Melalui Variety Seeking Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk Skincare Somethinc di Kota Banjarmasin
Matakuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian : Senin, 20 Juli 2026
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA
Tempat Ujian : Ruang Ujian 1

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan. Banjarmasin, 29 Juli 2026

Mahasiswa,


Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM. 2210312320059

Dosen Pembimbing,


Dr. Nurli Huda, SE, MM
NIP. 197210211999031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat


Abdul Huda, SE, M.Si
NIP. 197003072005011001

LEMBAR SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

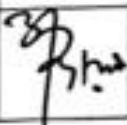
Banjarmasin, 29 Juli 2026

No : -
Hal : Persetujuan Perbaikan Skripsi
Lampiran : 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
di tempat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

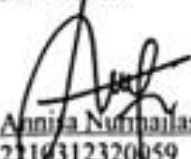
Nama : Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM : 2210312320059
Judul Skripsi : Pengaruh Dissatisfaction Consumer terhadap Brand Switching Melalui Variety Seeking Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk Skincare Somethinc di Kota Banjarmasin
Tanggal Ujian : Senin, 20 Juli 2026

Nama/ NIP Dosen	Jabatan	Tanggal disetujui	Tanda Tangan
<u>Dr. Nuril Huda, SE, MM</u> NIP. 197210211999031002	Pembimbing	Rabu, 29 Juli 2026	

Menyatakan bahwa benar telah melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Yang membuat,
Mahasiswa


Annisa Nurmailasari Salsabila
2210312320059



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

BERITA-ACARA

(UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN)

Pada hari ini **Senin** tanggal **20 Juli 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.147/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **17 Juli 2026**.

Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **ANNISA NURMAILASARI SALSABILA**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312320059**
3. Tempat Ujian : **Ruang Ujian 1**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **09.00 Wita**
s/ d Jam **11.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : **78 (A-)**

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **20 Juli 2026**

Tanda tangan calon,

ANNISA NURMAILASARI SALSABILA

PANITIA UJIAN
Penguji 1

Drs. H. IKHWAN FAISAL, M.Si, Ak, CA

Pembimbing

Dr. NURIL HUDA, SE, MM

Penguji 2

RUSNIATI, SE, M.Si



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax. (0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 15/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : ANNISA NURMAILASARI SALSABILA
NIM : 2210312320059
Program Studi : MANAJEMEN FEB ULM
Judul Artikel : PENGARUH DISSATISFACTION CONSUMER TERHADAP BRAND
SWITCHING MELALUI VARIETY SEEKING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KONSUMEN PRODUK SKINCARE SOMETHINC DI KOTA
BANJARMASIN

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 19%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 3 Agustus 2026

Koordinator Prodi

Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Nurmailasari Salsabila
NIM : 2210312320059
Program Studi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Univesitas Lambung Mangkurat
Judul : "Pengaruh Dissatisfaction Consumer terhadap Brand Switching Melalui Variety Seeking Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk Skincare Somethinc di Kota Banjarmasin"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber kutipan/acuan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi hasil jiplakan, plagiat maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapapun.

Banjarmasin, 29 Juli 2026
mbuat pernyataan,

Annisa Nurmailasari Salsabila
2210312320059



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Dissatisfaction Consumer* terhadap *Brand Switching* melalui *Variety Seeking* sebagai variabel mediasi pada Konsumen *Skincare* Somethinc di Kota Banjarmasin” dengan baik dan lancar. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE., M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, SE., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Widyarfendhi, S.E., M.Si, selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam masa Pendidikan dari awal semester hingga akhir.
5. Bapak Dr. Nuril Huda, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan proposal ini. Tanpa arahan, bimbingan, dan saran terbaik dari beliau, penyusunan proposal ini tidak akan terlaksana dengan baik dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membekali penulis dengan ilmu

pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga selama menempuh pendidikan.

7. Kepada penulis sendiri, terima kasih sudah bertahan dalam setiap proses, sudah mau belajar dari tidak tahu menjadi tahu, sudah berani menghadapi setiap tantangan, dan tidak menyerah di tengah jalan. Semoga ke depannya bisa menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Mamah dan Bapak. Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga atas segala doa, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang panjang kepada Mamah dan Bapak, sehingga penulis dapat terus membuat mereka bangga dan membahagiakan.
9. Kepada teman-teman seperjuangan dari awal perkuliahan, Yuliana Rahman, Malikha Yusma Hartani, Nurapipa, terima kasih karena telah menjadi keluarga kecil di kampus. Terima kasih atas segala tawa, air mata, dan perjuangan yang kita lalui bersama. Memberikan dukungan serta masukan dalam setiap proses studi masa perkuliahan.
10. Kepada teman-teman penulis sedari SMP, Bella Rahmawati, Imelda Safira, Nadia Ananda Putri, Najwa Azzahra, Nada Alya, Nijmiyatilail, Monica Sabrina, terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang luar biasa.
11. Kepada Amelya Nurazieqa Nasywa dan Rizky Aulia Indah Sari, penulis ucapkan terima kasih telah hadir disaat penulis sedang mengalami kesulitan. Segala bentuk dukungan, motivasi, serta kasih semangat yang diberikan untuk penulis.

12. Teruntuk Muhammad Hafiz Ansyari, penulis ucapkan terima kasih yang tulus atas kebersamaannya hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi partner dalam menjalankan usaha Hasa Studio Photobooth dan Photobox, boardbyhasa, pawpawbyhasa bersama. Atas dukungan materiil dan waktu yang diberikan, kesabaran yang selalu ditunjukkan serta perhatian dan kasih sayang yang terus memberikan kekuatan kepada penulis dalam menjalani setiap tahapan kehidupan.
13. Kepada seluruh responden penelitian, khususnya konsumen *skincare* Somethinc di Kota Banjarmasin yang telah berkenan menyisihkan waktunya untuk menjadi partisipan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.
14. Kepada seluruh pihak yang tidak memungkinkan untuk disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga proposal ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam memahami fenomena perpindahan merek konsumen di Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Juli 2026

Penulis,

Annisa Nurmailasari Salsabila

ABSTRACT

Annisa Nurmailasari Salsabila, 2210312320059 (2026). *The Effect of Consumer Dissatisfaction on Brand Switching through Variety Seeking as a Mediating Variable among Somethinc Skincare Consumers in Banjarmasin City*. Advisor: Dr. Nuril Huda, S.E., M.M; Drs. H. Ikhwan Faisal, S.E, M.Si, Ak, CA; Rusniati, S.E, M.Si

This study aims to examine and analyze the effect of consumer dissatisfaction on variety seeking, the effect of consumer dissatisfaction on brand switching, the effect of variety seeking on brand switching, and the role of variety seeking in mediating the effect of consumer dissatisfaction on brand switching among Somethinc skincare consumers in Banjarmasin City.

This study was conducted in Banjarmasin City using a quantitative approach and a survey method involving 232 respondents who were consumers of Somethinc skincare products, selected through purposive sampling. The data were analyzed using the PLS-SEM approach with the assistance of SmartPLS version 4.0.

The results show that consumer dissatisfaction has a positive and significant effect on variety seeking (coefficient 0.648; p-value 0.000) and on brand switching (coefficient 0.496; p-value 0.000). Variety seeking also has a positive and significant effect on brand switching (coefficient 0.330; p-value 0.009), and significantly mediates the effect of consumer dissatisfaction on brand switching (coefficient 0.214; p-value 0.013). The model explains 41.7% of variety seeking and 56.3% of brand switching. These findings indicate that consumer dissatisfaction drives variety-seeking behavior, which in turn leads to brand switching, and Somethinc is advised to improve product quality, complaint-handling responsiveness, and product variation innovation to reduce the potential for brand switching.

Keywords: *consumer dissatisfaction, variety seeking, brand switching, PLS-SEM, skincare*

ABSTRAKSI

Annisa Nurmailasari Salsabila, 2210312320059. (2026). Pengaruh *Dissatisfaction Consumer* Terhadap *Brand Switching* Melalui *Variety Seeking* Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Produk *Skincare* Somethinc Di Kota Banjarmasin. Pembimbing: Dr. Nuril Huda, S.E., M.M; Drs. H. Ikhwan Faisal, S.E, M.Si, Ak, CA; Rusniati, S.E, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dissatisfaction consumer terhadap variety seeking, pengaruh dissatisfaction consumer terhadap brand switching, pengaruh variety seeking terhadap brand switching, serta peran variety seeking dalam memediasi pengaruh dissatisfaction consumer terhadap brand switching pada konsumen produk skincare Somethinc di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei terhadap 232 responden konsumen produk skincare Somethinc yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dissatisfaction consumer berpengaruh positif dan signifikan terhadap variety seeking (koefisien 0,648; p-value 0,000) dan terhadap brand switching (koefisien 0,496; p-value 0,000). Variety seeking juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap brand switching (koefisien 0,330; p-value 0,009), serta terbukti memediasi pengaruh dissatisfaction consumer terhadap brand switching (koefisien 0,214; p-value 0,013). Model mampu menjelaskan variabel variety seeking sebesar 41,7% dan brand switching sebesar 56,3%. Temuan ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen mendorong perilaku mencari variasi yang pada akhirnya memicu perpindahan merek, sehingga Somethinc disarankan meningkatkan kualitas produk, responsivitas penanganan keluhan, dan inovasi variasi produk guna menekan potensi brand switching.

Kata kunci: *dissatisfaction consumer, variety seeking, brand switching, PLS-SEM, skincare*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR LEGALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
LEMBAR BERITA ACARA HASIL UJIAN SKRIPSI.....	vii
LEMBAR SERTIFIKAT PLAGIASI.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ ORISINALITAS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 <i>Dissatisfaction Consumer</i> (Ketidakpuasan Konsumen)	13
2.1.2 <i>Brand Switching</i> (Perpindahan merek).....	15
2.1.3 <i>Variety Seeking</i> (mencari variasi)	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	23
3.1 Kerangka Konseptual	23
3.2 Hipotesis.....	24

3.2.1 Pengaruh <i>Dissatisfaction Consumer</i> terhadap <i>Brand Switching</i>	24
3.2.2 Pengaruh <i>Dissatisfaction Consumer</i> terhadap <i>Variety Seeking</i>	26
3.2.3 Pengaruh <i>Variety Seeking</i> terhadap <i>Brand Switching</i>	26
3.2.4 Pengaruh <i>Dissatisfaction Consumer</i> terhadap <i>Brand Switching</i> melalui <i>Variety Seeking</i>	27
BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
4.2 Jenis Penelitian.....	29
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian.....	29
4.4 Unit Analisis.....	30
4.5 Populasi dan Sampel	30
4.5.1 Populasi Penelitian	30
4.5.2 Sampel Penelitian	31
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
4.6.1 Variabel Penelitian	33
4.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
4.7 Teknik Pengumpulan Data	38
4.8 Sumber Data.....	40
4.9 Teknik Analisis Data	41
4.9.1 Analisis Data dengan Metode Partial Least Square.....	43
4.9.2 Analisa <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	44
4.9.3 Analisa <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	48
4.9.4 Uji Hipotesis	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
5.1.1 Identitas Objek Penelitian.....	50
5.2 Hasil dan Analisis.....	51
5.2.1 <i>Karakteristik Responden</i>	51
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	61

5.2.3 <i>Structural Equation Model – Partial Least</i>	67
5.2.4 <i>Outer Model</i>	67
5.2.5 <i>Inner Model</i>	75
5.2.6 Uji Hipotesis	77
5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	86
5.3.1 Implikasi Teoritis	86
5.3.2 Implikasi Praktis	89
5.4 Rekomendasi Penelitian.....	92
BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.2	Instrumen Skala Likert.....	39
Tabel 4.3	Skala Likert	40
Tabel 5. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 5. 2	Uraian karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 5. 3	Uraian karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	53
Tabel 5. 4	Uraian karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 5. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 5. 6	Uraian Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan untuk skincare	57
Tabel 5. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Produk Skincare Somethinc.....	58
Tabel 5. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk Skincare Somethinc.....	59
Tabel 5. 9	Uraian Karakteristik Responden Berdasarkan Responden Pernah Beralih ke Merek Skincare Lain Setelah Menggunakan Produk Skincare Somethinc.....	60
Tabel 5. 10	Kriteria Three-Box Method.....	62
Tabel 5. 11	Variabel Dissatisfaction Consumer (X)	63
Tabel 5. 12	Variabel Brand Switching (Y)	66
Tabel 5. 13	Outer Loading Sebelum Eliminasi	69

Tabel 5. 14 Outer Loading Setelah Eliminasi	70
Tabel 5. 15 Average Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 5. 16 Cross Loading	72
Tabel 5. 17 Hasil Output Fornell-Larcker Criterion.....	73
Tabel 5. 18 Hasil Output Heterotrait – Monotrait Rasio	74
Tabel 5. 19 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	74
Tabel 5. 20 Nilai R-square	75
Tabel 5. 21 Nilai Q-square	76
Tabel 5. 22 Output Path Coefficient.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Brand Skincare Somethinc (2022–2025).....	3
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Skor Rata-Rata	39
Gambar 4. 2 Nilai Jenjang Interval	40
Gambar 5. 1 Hasil Path Model PLS-Algorithm	68
Gambar 5. 2 Hasil Path Model PLS-Algorithm	69
Gambar 5. 3 Hasil Pengukuran (Bootstrapping)	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Output Outer Model.....	105