

**PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DAN ATRIBUT PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG  
JENIS ANDROID**

**SKRIPSI**

**N a m a : OKTARINA PUSPITA SARI**  
**N I M : 43108120054**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**

**PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DAN ATRIBUT PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE SAMSUNG  
JENIS ANDROID  
( Studi Pada Karyawan PT. Professional Telekomunikasi Indonesia )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen – Srata 1**

**N a m a : OKTARINA PUSPITA SARI  
N I M : 43108120054**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2014**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktarina Puspita Sari

NIM : 43108120054

Program Studi : Manajemen (S-1)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 21 Januari 2014



**(Oktarina Puspita Sari)**

NIM : 43108120054

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Oktarina Puspita Sari

NIM : 43108120054

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Atribut Produk

Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung


Jenis Android

Tanggal Ujian Skripsi : 21 Januari 2014

Disahkan oleh,

Pembimbing Skripsi,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



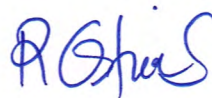
( H. Arief Bowo Prayoga K., SE, MM )

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



( Dr. Wiwik Utami., Ak., MS )



( Dr. Rina Astini., SE, MM )

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Skripsi berjudul :**

Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan  
Pembelian Smartphone Samsung Jenis Android

Dipersiapkan dan disusun oleh:

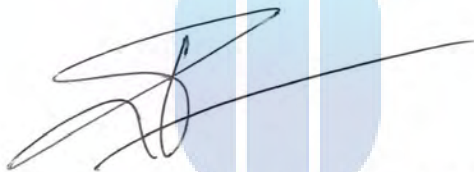
**Oktarina Puspita Sari**

**43108120054**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Januari 2014

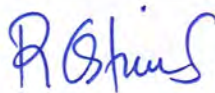
**Susunan Dewan Penguji,**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi,**



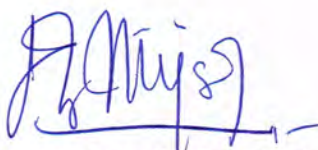
**( H. Arief Bowo Prayoga K., SE, MM )**

**Anggota Dewan Penguji,**



**( Dr. Rina Astini. SE.,MM )**

**Anggota Dewan Penguji,**



**( Luna Haningsih. SE., ME )**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Jenis Android” . Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu saja penulis tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan semangat. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan segala ketulusan dan kerendahan hati mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam – dalam nya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, Ak., MM, selaku Dosen Penguji dan Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu nya, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan serta nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan isi skripsi ini.
5. Ibu Luna Haningsih, SE, ME selaku Dosen Penguji dan Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis Alm. Bapak. Drs. H. Djekson Arivai dan Alm. Ibu. Rozillah

8. Keluarga Tercinta : Ibu. Dra. Lin Fitrianti (Kakak), Bapak. Irawan SE.,M.A (Kakak Ipar), Dharma Bakti,SE, M.M (Kakak), Irawanto S.T (Kakak), Ghaldy Baldy Glen (Keponakan), dan Muhammad Iqbal Rayendi (Keponakan) yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Suami tercinta Noufal Syarief S.T yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai dan berterima kasih apabila ada kritik dan saran demi membangun guna lebih menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang memerlukannya, Amien ya Rabbal Alamin

Jakarta, Januari 2014

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis

Oktarina Puspita Sari

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.3 Definisi Atribut Produk .....	13
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen .....	14
2.4.1 Teori – Teori Perilaku Konsumen .....	16
2.4.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.	21



2.5 Pengertian Keputusan Pembelian .....	26
2.5.1 Tahap –Tahap Pengambilan Keputusan .....	29
2.6 Kerangka Pikir .....	31

### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian. ....	34
3.3 Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.3.1 Samsung.....	35
3.3.2 Android.....	37
3.4 Desain Penelitian .....	37
3.4.1 Jenis Penelitian .....	38
3.5 Hipotesis .....	38
3.6 Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.6.1 Variabel .....	38
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6.1 Data Primer.....	46
3.6.2 Data Sekunder.....	46
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.9 Populasi dan Sampel .....	47
3.10 Sampel.....	48
3.11 Metode Analisis Data.....	49
3.11.1 Uji Validitas.....	49

3.11.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.11.3 Uji Regresi Berganda.....	51
3.11.4 Uji T.....	51
3.11.5 Uji F.....	52
3.12 Pengujian Hipotesis.....	53

#### **BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Data.....	56
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden.....	56
4.2 Analisis Variabel Penelitian.....	61
4.2.1 Uji Validitas.....	61
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Perilaku Konsumen.....	71
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Atribut Produk.....	89
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	101
4.2.6 Pengujian Hipotesis (Analisis Regresi Berganda).....	107
4.2.6 Uji T.....	108
4.2.7 Uji F.....	110

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN.....	116



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan <i>Handphone</i> Berdasarkan Kategori Vendor Dari Q2 12 – 2Q13.....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan <i>Handphone</i> Berdasarkan Kategori <i>Operating System</i> Dari Q212 – 2Q13.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Tabel Kategori Pengukuran Data.....	47
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner yang dibagikan dan dikembalikan responden.....	56
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Klasifikasi Jenis Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.5 Klasifikasi Pendapatan Responden.....	60
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Instrumen menggunakan SPSS 15.00 Variable Perilaku Konsumen.....	62
Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Variable Perilaku Konsumen..	63
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Instrumen menggunakan SPSS 15.00 Variable Atribut Produk.....	64
Tabel 4.9 Hasil Analisis Ujian Validitas Instrumen Variabel Atribut Produk.....	65
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Instrumen menggunakan SPSS 15.00 Variable Keputusan Membeli.....	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Membeli.....	67

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Data Variabel Perilaku Konsumen .....	69
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Data Variabel Atribut Produk.....	69
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena keinginan Pribadi.....	71
Tabel 4.17 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena lingkungan sekitar menggunakan <i>Smartphone</i> Samsung Android.....	72
Tabel 4.18 Tanggapan responden dalam berinteraksi social dengan kelompok mereka menggunakan <i>Smartphone</i> Samsung Android .....	73
Tabel 4.19 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena kebutuhan life style dalam berinteraksi dengan kelompok .....	74
Tabel 4.20 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena pengaruh lingkungan keluarga di sekitar.....	75
Tabel 4.21 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena status memiliki peranan penting didalam masyarakat.....	76
Tabel 4.22 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena sesuai dengan usia .....	77
Tabel 4.23 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena karena kebutuhan kerja / status pekerjaan .....	78
Tabel 4.24 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena pendapatan mencukupi untuk membelinya .....	79
Tabel 4.25 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android	

karena gengsi dengan lingkungan sosial .....	80
Tabel 4.26 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena sangat berminat / tertarik untuk memiliki <i>Smartphone</i> Samsung Android .....	81
Tabel 4.27 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena kebutuhan yang mengharuskan memilikinya .....	82
Tabel 4.28 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena mewakili sikap dalam kelompok interaksi .....	83
Tabel 4.29 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android karena pernah memiliki pengalaman buruk dengan <i>Smartphone</i> jenis Android dengan merk selain Samsung .....	84
Tabel 4.30 Tanggapan responden membeli <i>Smartphone</i> jenis Android karena memiliki desain yang elegant, harga yang competitive, Fitur yang lengkap dan mudah digunakan .....	85
Tabel 4.31 Rekapitulasi Data Perilaku Konsumen Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung jenis android di kalangan karyawan PT. Profesional Telekomunikasi Indonesia.. .....	86
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android memiliki tingkat keandaaln produk yang baik .....	89
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android memiliki akses konektifitas yang lebih cepat daripada ponsel lainnya ..	90
Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android memiliki ketahanan baterai yang baik .....	91

Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai fitur yang ditawarkan <i>Smartphone</i> Samsung Android merupakan fitur-fitur yang sangat inovatif dan dinamis .....	92
Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android adalah <i>Smartphone</i> yang memiliki fitur-fitur lebih canggih dan lebih cepat terkoneksi dibandingkan dengan <i>Smartphone</i> Android merk lainnya .....	93
Tabel 4.37 Tanggapan responden mengenai gaya yang ditampilkan <i>Smartphone</i> Samsung Android sangat simple, elegan dan menarik .....	94
Tabel 4.38 Tanggapan responden mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android tidak mudah rusak karena kualitas mesin yang baik .....	95
Tabel 4.39 Tanggapan responden mengenai desain pada <i>Smartphone</i> Samsung Android yang terlihat trendi, minimalis, tipis, dan multytouch dan sangat nyaman untuk dibawa kemana-mana .....	96
Tabel 4.40 Tanggapan responden mengenai layar <i>Smartphone</i> Samsung Android lebih besar dan menghasilkan gambar yang lebih jelas .....	97
Tabel 4.41 Tanggapan responden mengenai <i>Smartphone</i> Samsung Android memiliki desain fitur yang dinamis dan sangat menarik .....	98
Tabel 4.42 Rekapitulasi Atribut Produk .....	99
Tabel 4.43 Tanggapan responden mengenai melihat dan menganalisa kebutuhan saya akan <i>Smartphone</i> Samsung Jenis Android sebelum melakukan pembelian.....	101
Tabel 4.44 Tanggapan responden mengenai sebelum membeli lebih dahulu membandingkan beberapa merk <i>Smartphone</i> Samsung Android	

dengan merk Smartphone jenis Android lainnya .....	102
Tabel 4.45 Tanggapan responden mengenai sebelum membeli lebih dahulu membandingkan keunggulan beberapa tipe <i>Smartphone</i> Samsung Android dengan tipe Smartphone jenis Android Samsung lainnya .....	103
Tabel 4.46 Tanggapan responden mengenai memutuskan membeli Smartphone jenis Android Samsung karena dari segi kualitas, desain, fitur yang sangat baik .....	104
Tabel 4.47 Tanggapan responden mengenai setelah membeli <i>Smartphone</i> Samsung Android merekomendasikannya kepada yang lainnya .....	105
Tabel 4.48 Rekapitulasi Keputusan Pembelian.....	106
Tabel 4.49 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Tabel 4.50 Hasil Uji T.....	109
Tabel 4.51 Hasil Uji F .....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi pagsa pasar <i>handphone</i> berdasarkan sistem operasi (2009 – 2016) .....	5
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2 Model Hirarki Tanggapan .....	28
Gambar 2.3 Proses Keputusan Pembelian .....	29
Gambar 2.4 Kerangka Pikir.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Responden dan Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 4 Data Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 Data Analisis Regresi
- Lampiran 6 Data Uji T
- Lampiran 7 Data Uji F

