

**PENGARUH CITRA MEREK, PENGETAHUAN PRODUK,
TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN *SMARTPHONE*
SAMSUNG**

**(STUDI PADA MAHASIWA/MAHASISWI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA TAHUN 2012)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : M.Sutrisno Asmar

NIM : 43111010178

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda yangan dibawah ini:

Nama : M.Sutrisno Asmar

NIM : 43111010178

Program Studi : Manajemen – Strata 1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, Agustus 2016
MERCU BUANA



M.Sutrisno Asmar

NIM 43111010178

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M.Sutrisno Asmar
NIM :43111010178
Program Studi :S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Pengetahuan produk, Terhadap Minat Beli Smartphone Samsung.
(Studi Pada Mahasiswa / Mahasiswi FEB Universitas Mercu Buana Tahun 2012)

Tanggal Lulus Ujian :

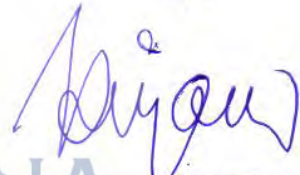
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Ir.Sahibul Munir, SE., M.Si



Privono, SE.,ME

Tanggal :

Tanggal :

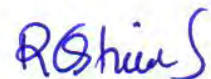
Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Prof.Dr.Wiwik Utami,Ak.,MS.,CA.



Dr.Rina Astini,SE,MM

Tanggal :

Tanggal : 1/9 2016.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada Peneliti, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek Pengetahuan Produk Terhadap Minat Beli Pelanggan *Smartphone* Samsung (Studi Pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Tahun 2012)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam melakukan penelitian masih tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Ir.Sahibul Munir,SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat - nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta member semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Arissetiyanto Nugroho, Dr, MM, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA , Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr, Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. terima kasih atas segala bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.


UNIVERSITAS Jakarta, Agustus 2016
MERCU BUANA

M.Sutrisno Asmar

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN

HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Bauran Pemasaran (Marketing mix)	10
3. Citra Merek (<i>brand Image</i>)	12
a. Definisi Merek	12
b. Citra Merek	14
c. Komponen <i>Brand Image</i>	15
d. Indikator <i>Brand Image</i>	19
4. Pengetahuan Produk	21
a. Definisi pengetahuan Produk	21
b. Indikator pengetahuan produk	22
5. Perilaku konsumen	23
a. Pengetahuan Konsumen	24
b. Karakteristik Yang Mempengaruhi Konsumen	26
c. Klasifikasi Model Perilaku Konsumen	29

d. Model Rangsangan-tanggapan Keputusan Pembelian Konsumen	31
e. Proses Keputusan Pembelian Konsumen	32
6. Minat Beli.....	36
a. Hubungan Brand Percied Quality dengan Minat Beli	38
b. Indikator Minat Beli	41
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Hipotesis dan Kerangka Konseptual	44
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli	44
2. Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Beli	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
1. Waktu Penelitian	46
2. Tempat Penelitian	46
B. Desain Penelitian	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	47
D. Pengukuran Variabel	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian	51
1. Populasi Penelitian	51

2. Sampel Penelitian	52
F. Teknik Pengumpulan Data	53
1. Kuesioner	53
G. Jenis Data	54
H. Metode Analisis Data	54
1. Uji Instrumen Data	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	55
2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
3. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolonieritas	57
c. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Koefisien Determinasi.....	58
5. Uji ketepatan model (uji F)	59
6. Uji Hipotesis	59
a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	61
B. Statistik Deskriptif	61
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian Dalam Sebulan	62
C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas	63
a. Variabel Citra Merek.....	63
b. Variabel Pengetahuan Produk.....	64
c. Variabel Minat Beli Pelanggan.....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas	65
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
1. Hasil Uji Normalitas.	66
2. Hasil Uji Multikolonieritas	67
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
E. Pengujian Hipotesis	69
1. Uji Linier Berganda	69
2. Uji F (Simultan).....	71

3. Uji Parsial (Uji T).....	73
F. Pembahasan Penelitian.....	73
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Pelanggan.....	73
2. Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Minat Beli Pelanggan...	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Market Share Telekomunikasi	3
1.2	Data Survey	6
2.1	Empat Tipe Prilaku Pembelian Keterlibatan Tinggi Keterlibatan Rendah	30
2.2	Model Rangsangan Tanggapan.....	32
2.3	Consuner Decision Making	33
2.4	Penelitian Terdahulu	42
2.5	Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	44
3.1	Oprasional Variabel	49
3.2	Pengukuran Skala Likert	51
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam Sebulan	62
4.3	Hasil Uji Variabel Citra Merek (X1)	63
4.4	Hasil Uji Variabel Pengetahuan Produk (X2).....	64
4.5	Hasil Uji Variabel Minat Beli (Y)	64
4.6	Hasil Uji Reabilitas Variabel	65
4.7	Hasil Uji Normalitas	66
4.8	Hasil Uji Multikolieritas	67
4.9	Hasil Uji Regresi linier Berganda	69
4.10	Hasil Uji (Uji F)	72
4.11	Hasil Uji (Uji T)	73

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.5	Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	44
4.1	SmartPhone Samsung	61
4.7	Hasil Uji Normalitas	66
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	79
Lampiran 2	Hasil Rekapulasi Kuisoner	86
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden	98
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik	100
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	102
Lampiran 7	Hasil Uji F dan Uji T	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA