

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *SMARTPHONE*
SAMSUNG**

**(Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa
Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus
Menteng Jakarta Pusat)**

SKRIPSI

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



Nama : Ika Dyah Mala Amriyani

NIM : 43112110012

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *SMARTPHONE*
SAMSUNG**

**(Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa
Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus
Menteng Jakarta Pusat)**

SKRIPSI



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Dyah Mala Amriyani

Nim : 43112110012

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 01 September 2016



Ika Dyah Mala Amriyani

NIM : 43112110012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ika Dyah Mala Amriyani
NIM : 43112110012
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Konsumen *Smartphone* Samsung (Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Samsung pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus Menteng Jakarta Pusat)
Tanggal Lulus Ujian : 01 September 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji


Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM, IAI

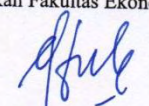
Tanggal : 13/9 2016


Dr. Ir. Anik Herminingsih, Msi

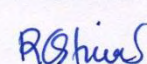
Tanggal: 9/9 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


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

Tanggal: 15/9 2016


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 19/9 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pengguna *Smartphone Samsung* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Menteng Jakarta Pusat)”**. 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 penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM, IAI, 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 haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :


1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Jajaran program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Kaprodi Strata-1 Manajemen, Bapak Mochamad Soelton, S. Psi, MM selaku Sekretaris I Program Studi Strata-1 Manajemen, dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si Sekretaris II Program Studi Strata-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kepada dosen penguji, Ibu Dr.Ir. Anik Herminingsih, Msi dan Ibu Nur Endah Retno W, S.Sos, MM terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Keluarga besar penulis terutama kedua orang tua dan adik tercinta, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Keluarga Manajemen kampus Menteng angkatan ke-21 terimakasih atas doa, semangat, dan kebersamaannya.
8. Teman – teman seperjuangan Ramadhanty, Saqila, Indriani, Yoanissa, Aditya dan Dessy Kurniawan yang saling memberikan semangat dan saling membantu dalam penyusunan skripsi.

9. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

Jakarta, 01 September 2016


Ika Dyah Mala Amriyani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Citra Merek.....	9
2. Keputusan Pembelian	11
3. Loyalitas Konsumen	19
B. Rerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	28
1. Pengertian Variabel	28
2. Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	31

1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Metode Analisis	34
1. Statistik Deskriptif	34
2. Uji Kualitas Instrumen	35
3. Uji Asumsi Klasik	37
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	39
5. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Gambaran Umum Perusahaan	42
2. Karakteristik Profil Responden	44
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen	51
1. Hasil Uji Validitas	51
2. Hasil Uji Reliabilitas	55
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
1. Hasil Uji Normalitas	56
2. Hasil Uji Multikolinearitas	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	63
F. Hasil Pengujian Hipotesis	64
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
2. Hasil Uji t (Parsial)	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	68
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Smartphone Tahun 2015	3
Tabel 1.2 Data penjualan Smartphone 1Q16-2Q16.....	4
Tabel 1.3 Research gap	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 3.2 Bobot dan Kategori Pengukuran Skala Bipolar Adjective.....	34
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Citra Merek	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Citra Merek	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Keputusan Pembelian.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Loyalitas Konsumen	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov – Smirnov)	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Regresi.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian	12
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Logo Samsung	44
Gambar 4.2 Garis Kontinium	50
Gambar 4.3 Grafik Uji Histogram Variabel Citra Merek	57
Gambar 4.4 Grafik Uji Histogram Variabel Keputusan Pembelian	58
Gambar 4.5 Grafik Uji Histogram Variabel Loyalitas Konsumen	59
Gambar 4.6 Grafik Uji Histogram Secara Multivariat	60
Gambar : 4.7 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	74
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	80
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	128
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	132
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	137

