



**PENGARUH CITRA MEREK, GETHOK TULAR, DAN IKLAN
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
*SMARTPHONE SAMSUNG KE OPPO***

SKRIPSI

EKA RINA GINTING

1410111034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018**



**PENGARUH CITRA MEREK, GETHOK TULAR, DAN IKLAN
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
*SMARTPHONE SAMSUNG KE OPPO***

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

EKA RINA GINTING
1410111034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Eka Rina Ginting

NIM. : 1410111034

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Juli 2018

Yang Menyatakan



Eka Rina Ginting

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Rina Ginting
NIM. : 1410111034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Citra Merek, Gethok Tular, dan Iklan Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Smartphone Samsung ke Oppo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 02 Juli 2018

Yang Menyatakan,



Eka Rina Ginting

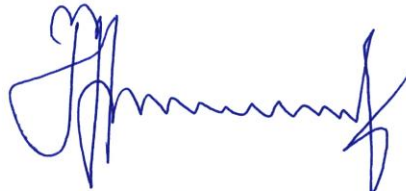
SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, GETHOK TULAR, DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE SAMSUNG KE OPPO*

Dipersiapkan dan disusun oleh :

EKA RINA GINTING
1410111034

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 02 Juli 2018
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simamarta, M.M.
Ketua Penguji



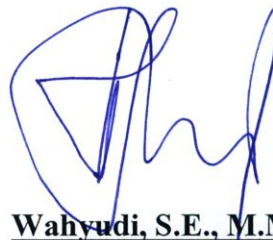
Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.
Penguji I



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing I)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Juli 2018

INFLUENCE OF BRAND IMAGE, WORD OF MOUTH, AND ADVERTISING ON BRAND SWITCHING DECISION OF SAMSUNG SMARTPHONE TO THE OPPO

By

Eka Rina Ginting

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the influence of brand image, word of mouth, and advertising on Brand Switching Decision Smartphone Samsung to Oppo. Population in this research are students of Economic and Business Faculty UPN "Veteran" Jakarta. The sample size was taken as many as 75 respondents, with non probability sampling method, especially purposive sampling. Data collection was done through questionnaire distribution. Analytical technique used is the method of analysis PLS (Partial Least Square). The results of this study indicate that (1) brand image has significant influence on the Brand Switching Decision with the coefficients the value of 0,445. (2) word of mouth have no significant effect on the Brand Switching Decision with the coefficients the value of 0,153. (3) advertising has significant influence on the Brand Switching Decision with the coefficients the value of 0.361.

Keywords: *Brand Image, Word Of Mouth, Advertising, Brand Switching Decision*

PENGARUH CITRA MEREK, GETHOK TULAR, DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK SMARTPHONE SAMSUNG KE OPPO

Oleh

Eka Rina Ginting

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, gethok tular, dan iklan terhadap keputusan perpindahan merek *smartphone* Samsung ke Oppo. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 75 responden dengan metode non *probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,445. (2) gethok tular tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan perpindahan merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,153. (3) iklan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan perpindahan merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,361.

Kata Kunci : Citra merek, Gethok Tular, Iklan, dan Keputusan Perpindahan Merek.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2017/2018

Hari ini Senin , tanggal 02 Juli 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : EKA RINA GINTING

No.Pokok Mahasiswa : 1410111034

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Citra Merek, Gethok Tular, Dan Iklan Terhadap Keputusan Perpindahan Merek Smartphone Samsung Ke Oppo

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~Tidak Lulus~~*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, MM	Ketua	
2	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Juli 2018
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kapred. Manajemen S.1

Widyad, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya hingga skripsi ini diselesaikan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah **“Pengaruh Citra Merek, Gethok Tular, Dan Iklan Terhadap Keputusan Perpindahan Merek *Smartphone* Samsung Ke Oppo”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M. dan Ibu Dra. Heni Nastiti, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat, Bapak Drs. Pandapotan Simarmata, M.M. selaku ketua penguji, Ibu Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M. selaku penguji II, serta ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Supriyanto, M.M. selaku dosen pembimbing akademik, dan kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Di samping itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Simon Ginting dan Ibu Sinarta Bangun selaku kedua orangtua, serta seluruh keluarga yang memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada sahabat terbaik penulis Irna Rahawati dan Karina Oktapianti yang telah sabar mendengarkan segala keluhan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Mas Boy selaku teman – teman seperjuangan, yaitu Alan Nugraha, Iqbal Agil, Kevin Novicentius, Ryanno Jordan, Nesa Oktaviani, Amalia Adeline, Tursasih, Devia Arnanda, Rio Fauzi, dan juga Agni Rizkita yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini serta S1 Manajemen 2014 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 02 Juli 2018

Eka Rina Ginting

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN, DAN HIPOTESIS	10
II.1 Tinjauan Pustaka	10
II.1.1 Keputusan Perpindahan Merek, Citra Merek, Gethok Tular, dan Iklan	10
II.1.1.1 Keputusan Perpindahan Merek.....	13
II.1.1.2 Citra Merek.....	15
II.1.1.3 Gethok Tular.....	17
II.1.1.4 Iklan.....	19
II.1.2 Citra Merek dan Keputusan Perpindahan Merek	21
II.1.3 Gethok Tular dan Keputusan Perpindahan Merek	22
II.1.4 Iklan dan Keputusan Perpindahan Merek.....	22
II.2 Model Penelitian.....	23
II.3 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
III.1.1 Definisi Operasional	25
III.1.2 Pengukuran Variabel	26
III.2 Populasi dan Sampel.....	26
III.2.1 Populasi	26
III.2.2 Teknik Pemilihan Sampel.....	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data	28
III.3.1 Jenis Data.....	28
III.3.2 Sumber Data	28

III.3.3	Pengumpulan Data.....	28
III.4	Teknik Analisis Data	29
III.4.1	Analisis Deskriptif.....	29
III.4.2	Partial Least Square (PLS)	30
III.4.2.1	Cara Kerja Partial Least Square (PLS)	30
III.4.2.2	Langkah-langkah PLS	30
III.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
III.4.4	Uji Hipotesis	32
III.4.4.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	32
III.4.4.2	Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	33
III.5	Kerangka Model Penelitian	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian	35
IV.1.1	Sejarah Samsung	35
IV.1.2	Sejarah Oppo	37
IV.2	Deskripsi Data	39
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	39
IV.2.2	Analisis Deskriptif.....	41
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis Data	45
IV.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
IV.3.1.1	Uji Validitas Konvergen	48
IV.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	49
IV.3.1.3	Uji Reliabilitas PLS	51
IV.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	52
IV.3.2.1	<i>R-Square</i>	52
IV.3.2.2	<i>Q-Square</i>	53
IV.3.2.3	Uji Hipotesis	53
IV.3.2.4	Uji t-Statistik	55
IV.4	Pembahasan	56
IV.4.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Perpindahan Merek	56
IV.4.2	Pengaruh Gethok Tular terhadap Keputusan Perpindahan Merek ..	57
IV.4.3	Pengaruh Iklan terhadap Keputusan Perpindahan Merek.....	58
IV.5	Keterbatasan Penelitian	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	61
V.1	Simpulan.....	61
V.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	<i>Global Market share</i> smartphone 2016 – 2017	3
Tabel 2.	Pengukuran Variabel	26
Tabel 3.	Skala Likert	29
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen	29
Tabel 5.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	32
Tabel 6.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 7.	Karakteristik Responden Menurut Usia	40
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Program Studi.....	41
Tabel 9.	Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	42
Tabel 10.	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perpindahan Merek.....	42
Tabel 11.	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 12.	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Gethok Tular.....	44
Tabel 13.	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Iklan.....	45
Tabel 14.	<i>Outer Loading Factor</i>	48
Tabel 15.	<i>Cross Loading</i>	49
Tabel 16.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	50
Tabel 17.	<i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 18.	<i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 19.	Nilai R-Square dan <i>R-Square Adjusted</i>	52
Tabel 20.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	53
Tabel 21.	Hasil Uji t-Statistik	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Jumlah Pengguna Smartphone Indonesia (dalam juta) ...	1
Gambar 2.	Indonesia Smartphone 2017Q3 <i>Unit Market Share</i>	2
Gambar 3.	Indonesia Smartphone 2016Q3 & 2017Q3 Unit Market Share..	4
Gambar 4.	Samsung vs Oppo <i>Camera Comparrison</i>	5
Gambar 5.	Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 6.	Langkah Analisis PLS	31
Gambar 7.	Kerangka Model Penelitian	34
Gambar 8.	Nilai Loading Faktor Outer Model	46
Gambar 9.	Reestimasi Nilai <i>Loading Faktor Outer Model</i>	47
Gambar 10.	Inner Model	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 7. Hasil *Output SmartPLS 3.0*
- Lampiran 8. T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 9. Surat Riset Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta