



**ANALISIS PERILAKU PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE***  
**(Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)**

**SKRIPSI**

**SRI LESTARI**

**1410111177**

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



**ANALISIS PERILAKU PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE***  
**(Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**SRI LESTARI**

**1410111177**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
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 : Sri Lestari

NIM : 1410111177

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

Jakarta, 29 Juni 2018

Yang menyatakan,



Sri Lestari

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Sri Lestari  
NIM. : 1410111177  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen S1  
Jenis Karya : Skripsi

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

**“Analisis Perilaku Perpindahan Merek *Smartphone* (Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 29 Juni 2018

Yang menyatakan

  
Sri Lestari

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERILAKU PERPINDAHAN MEREK *SMARTPHONE*  
(Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**SRI LESTARI  
1410111177**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 29 Juni 2018  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Drs. Nobelson, M.M.  
Ketua Penguji**



**Dra. Bernadin Dwi, M.M.  
Penguji I**



**Yuliniar, S.E., M.M.  
Penguji II (Pembimbing I)**



**Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Wahyudi, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi Manajemen S1**

**Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 29 Juni 2018**



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](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2017/2018

Hari ini Jumat , tanggal 29 Juni 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : SRI LESTARI

No.Pokok Mahasiswa : 1410111177

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Analisis Perilaku Perpindahan Merek Smartphone (Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1. ....
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	2. ....
3	Yuliniar, SE, MM	Anggota II (**)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 29 Juni 2018

Mengesahkan

A.n DEKAN

Prodi Manajemen S.1

Wahyuni SE, MM



## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini dapat berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2018 dengan Judul ”**Analisis Perilaku Perpindahan Merek *Smartphone* (Studi Pada Pengguna Samsung di Pisangan, Ciputat Timur)**”. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Ibu Yuliniar, S.E., M.M dan Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat bagi peneliti, serta ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan akademik bagi peneliti selama penelitian.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua dan saudara kandung serta seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan peneliti semangat dan selalu mendoakan yang terbaik, agar penelitian ini berhasil diselesaikan. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Ka Agni telah membantu dalam sistematika penulisan, kepada teman-teman seperjuangan skripsi (T-Rex, Visit Balok) serta seluruh teman-teman S1 Manajemen 2014 yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat peneliti.

Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 29 Juni 2018

Sri Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>.i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>.ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>.iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>.iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>.v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>.vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>.vii</b>
<b>BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>.viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>.ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>.x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>.xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>.xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>.xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>.1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>.8</b>
II.1 Tinjauan Pustaka .....	8
II.1.1 Perpindahan Merek .....	8
II.1.2 Atribut Produk dan Perpindahan Merek.....	12
II.1.3 Harga dan Perpindahan Merek.....	15
II.1.4 Iklan dan Perpindahan Merek .....	17
II.2 Kerangka Pemikiran.....	20
II.3 Hipotesis.....	21
II.3.1 Atribut Produk Terhadap Perilaku Perpindahan Merek.....	21
II.3.2 Harga Terhadap Perilaku Perpindahan Merek .....	21



II.3.3	Iklan Terhadap Perilaku Perpindahan Merek.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
III.1.1	Definisi Operasional.....	23
III.1.2	Pengukuran Variabel .....	24
III.2	Populasi dan Pengambilan Sampel .....	24
III.2.1	Populasi .....	24
III.2.2	Sampel.....	24
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	25
III.3.1	Jenis Data .....	25
III.3.2	Sumber Data.....	25
III.3.3	Pengumpulan Data .....	25
III.4	Analisa Data .....	27
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	27
III.4.1.1	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	27
III.4.1.2	Langkah-Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	27
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
III.4.3	Uji Hipotesis.....	29
III.4.3.1	Uji t (Uji Signifikan Parameter Individual).....	29
III.4.3.2	Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	30
III.5	Kerangka Model Penelitian .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	32
IV.1.1	Sejarah Samsung Electronics .....	32
IV.1.2	Visi dan Misi Perusahaan PT. Samsung Electronics.....	33
IV.2	Deskripsi Data .....	33
IV.2.1	Deskripsi Data Responden .....	33
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	35
IV.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	35

IV.3.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	37
IV.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan .....	38
IV.3.1.3	Uji Reliabilitas Partial Least Square .....	39
IV.3.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	40
IV.3.2.1	R-Square.....	40
IV.3.2.2	Q-Square.....	41
IV.3.2.3	Uji Hipotesis.....	41
IV.3.2.4	Uji t-Statistik .....	43
IV.4	Pembahasan.....	44
IV.4.1	Pengaruh Atribut Produk Terhadap Perilaku Perpindahan Merek...45	
IV.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Perilaku Perpindahan Merek .....	45
IV.4.3	Pengaruh Iklan Terhadap Perilaku Perpindahan Merek.....	46
IV.5	Keterbatasan Penelitian .....	47
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
V.1	Simpulan.....	48
V.2	Saran.....	48
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Top Brand Award Kategori Smartphone .....	3
Tabel 2.	Pengukuran Variabel .....	24
Tabel 3.	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	26
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen .....	26
Tabel 5.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	29
Tabel 6.	Data Responden.....	34
Tabel 7.	Frekuensi Usia.....	34
Tabel 8.	Pekerjaan/Status* .....	34
Tabel 9.	Outer Loading Factor Hasil Output PLS .....	37
Tabel 10.	Fornell-Lacker Criterium .....	38
Tabel 11.	Average Variance Extracted (AVE) Output Hasil PLS .....	39
Tabel 12.	Composite Reliability Hasil Output PLS .....	39
Tabel 13.	Cronbach's Alpha Hasil Output PLS .....	40
Tabel 14.	Nilai R Square Hasil Output PLS.....	40
Tabel 15.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur .....	42
Tabel 16.	Hasil Uji t-Statistik.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penjualan Smartphone di Indonesia .....	4
Gambar 2. Grafik Perpindahan Pengguna Blackberry Ke Samsung.....	5
Gambar 3. Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen .....	9
Gambar 4. Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 5. Langkah-Langkah Analisis PLS.....	28
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian .....	31
Gambar 7. Nilai Loading Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS .....	36
Gambar 8. Inner Model .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 2. Matriks Peneliti Sebelumnya
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 7. Hasil Output Inner Model PLS
- Lampiran 8. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 9. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 10. Surat Riset