

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE MEREK SAMSUNG
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DIII JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

YENI TRI OKTA RINA

NPM 0614 3060 1408

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE MEREK SAMSUNG
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DIII JURUSAN ADMINISTRASI
BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)**



Oleh :

YENI TRI OKTA RINA

0614 3060 1408

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Neneng Miskiyah, SE., M.Si.
NIP 197312281996032002

**Palembang, Juli 2017
Pembimbing II,**

Alhushori, S.E., M.AB.
NIP 1970041420011121001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR (LA)

Nama mahasiswa : Yeni Tri Okta Rina
NPM : 061430601408
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan
Pembelian *Smartphone* Merek Samsung Studi
Kasus pada Mahasiswa DIII Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Ketua		02/08 2017
2.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M</u> Anggota		
3.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M</u> Anggota		
4.	<u>Abdul Hamid, S.E., M.Si</u> Anggota		

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

QS Al Baqarah : 45

"Fearless is not the absence of fear, it's not being completely unafraid. Fearless is having doubts, lots of them. But fearless is living in spite of those things that scared you to death"

Taylor Swift

"...when you have eliminated the impossible, whatever remains, however improbable, must be the truth "

Sherlock Holmes - The Sign of Four

Kupersembahkan Untuk:

- ❖ Orang tua dan seluruh keluarga besar yang penulis cintai
- ❖ Dosen pembimbing
- ❖ Teman-teman Seperjuangan kelas 6NE
- ❖ Sahabat-sahabat penulis
- ❖ Almamater

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yeni Tri Okta Rina
NIM : 0614 3060 1408
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian
Smartphone Merek Samsung (Studi Kasus Pada
Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017

Pembuat Pernyataan



Yeni Tri Okta Rina

NIM 0614 3060 1408

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, berkah dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian *Smartphone* Merek Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya). Laporan Akhir ini penulis ajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan Laporan Akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Penulis sangat berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna semua pihak, khususnya bagi Jurusan Administrasi Bisnis dan Pembaca pada umumnya. Amin Ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan terutama kepada:

1. Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.hum.Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, SE., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Bapak Alhushori, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu, Ayah, Mas Ardi, Mas Eja dan Danu yang selalu mendukung dan membantu penulis secara fisik dan juga doa dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
8. Seluruh keluarga besar yang penulis sayangi.
9. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NE yang tercinta.
10. Sahabat-sahabat penulis Andry Meylani, Tri Lestari, Mustika Apriani, Mitha Hanidyah Ulfa, Raini Asrivianti, Nabilah Rizky Yuliarma, Pelita Suciati dan sahabat yang lainnya yang tak henti memberi dukungan pada penulis.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga segala bantuan baik materil maupun moril yang telah diberikan, mendapat pahala yang lebih di sisi Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Aamiin. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau gelar.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine whether the variables are simultaneously and partially powerful with brand image and a dominant variable which influence on purchase decision of Samsung Smartphone in Business Administration Associate's Degree Students. Variables of this research are product, use or benefit, price and value as independent variable and purchase decision as dependent variable. The research applied a survey method. 116 respondents were taken using saturation sampling method. The research was conducted at Business Administration Department State Polytechnic of Sriwijaya. The model of the research used observation, survey and questionnaire and literature study carried systematically on the basis of objective research. Regression method used as an analytical method. F test and t test are determine variables are simultaneously and partially affected and value as a variable which is more dominant on purchase decision of Samsung smartphone. The result showed that product attribute variable significantly affected the purchase decision and affect the purchase decision just a litte bit, price variable partially affect the decision to buy, and value variable is also partially affect the purchase decision. Among the four variables of independent variables on dependent variable it is known that the one who have the most impact on decision to buy is value variable (X_4). All the independent variables (product attribute, use or benefit, price, and value) affect the purchase decision as dependent variables by 65,20 percent.

Keyword : Brand Image, Purchase Decision, Consumen Behavior

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	8
1.5.5 Analisis Data	9
1.5.6 Identifikasi Variabel	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
---------------------------------------	----

2.2	Merek	12
2.2.1	Pengertian Merek	11
2.2.2	Karakteristik dan Manfaat Merek	13
2.2.3	Tujuan Penggunaan Merek	15
2.3	Citra Merek	16
2.3.1	Pengertian Citra Merek	16
2.3.2	Manfaat Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	17
2.3.3	Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek (<i>Brand Image</i>)...	17
2.4	Keputusan Pembelian	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Perusahaan	22
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	25
3.3	Struktur Organisasi	28
3.4	Uraian Tugas	29
3.5	Profil Responden	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Merek Samsung	35
4.1.1	Uji Validitas	35
4.1.2	Uji Reabilitas	37
4.1.3	Analisis Statistik Deskriptif	38
4.1.4	Uji Koefisien Determinasi	47
4.1.5	Uji F	49
4.1.2	Uji t	50
4.2	Variabel Dominan yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian <i>Smartphone</i> Merek Samsung	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Market Share Smartphone</i> Tahun 2016 Kuartal ke-3	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	8
Tabel 1.3 Jumlah Populasi Mahasiswa DIII Semester II, IV dan VI Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.	9
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Mahasiswa DIII Semester II, IV dan VI Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya	31
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden Pengguna Smartphone Merek Samsung.....	31
Tabel 3.4 Hasil Pengolahan Kuesioner Responden Mahasiswa DIII Semester II, IV dan VI Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Butir Kuesioner	37
Tabel 4.3 Dasar Interpretasi Skor Item Pertanyaan dalam Variabel Penelitian	38
Tabel 4.4 Nilai Indeks Kinerja Variabel Atribut Produk (X1)	39
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kinerja Variabel Kegunaan/Manfaat(X2).....	41
Tabel 4.6 Nilai Indeks Kinerja Variabel Harga (X3).....	42
Tabel 4.7 Nilai Indeks Kinerja Variabel Nilai (X ₄)	44
Tabel 4.8 Nilai Indeks Kinerja Variabel Keputusan Pembelian (Y)	46
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.10 Hasil Uji F	49
Tabel 4.11 Hasil Uji T	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1 Tahapan Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Samsung Electronics Indonesia.....	28
Gambar 4.1 Persentase Koefisien Variabel Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Lembar Survei Pengguna Smartphone Samsung
- Lampiran 8 Kuesioner Mahasiswa DIII Jurusan Administrasi Bisnis
- Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Olah Data dengan SPSS versi 17