

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERPINDAHAN MEREK
PADA SMARTPHONE ASUS**

**(Studi Kasus Pada Eks-Pengguna *Smartphone* ASUS di Jakarta
Timur)**

***THE EFFECT OF PRODUCT ATTRIBUTES ON
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON BRAND SWITCHING IN
ASUS SMARTPHONE***

(Case Study of Ex-Users ASUS Smartphone in East Jakarta)

Oleh Wahyu Rohayati (2015410160)

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA 2019**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERPINDAHAN MEREK
PADA SMARTPHONE ASUS**

**(Studi Kasus Pada Eks-Pengguna Smartphone Asus di Jakarta
Timur)**

***THE EFFECT OF PRODUCT ATTRIBUTES ON
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON BRAND SWITCHING IN
ASUS SMARTPHONE***

(Case Study of Ex-Users Asus Smartphone in East Jakarta)

Oleh

Wahyu Rohayati

2015410160

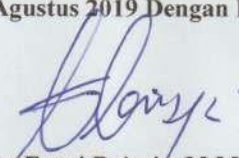
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

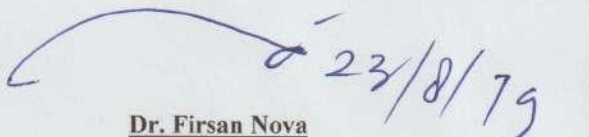
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

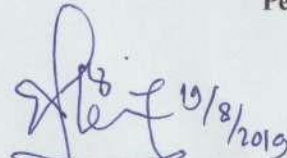
Jakarta, 15 Agustus 2019 Dengan Hasil "B+"


Drs. Fauzi Baisvir, M.M.

Pembimbing


Dr. Firsan Nova

Penguji I


Ellena Nurfazria H, S.E., M.M.

Penguji II


Drs. Fauzi Baisvir, M.M.

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Rohayati

NIM : 2015410160

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek pada *Smartphone* ASUS”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasar kode etik ilmiah.

Jakarta, 06 Agustus 2019

Wahyu Rohayati
NIM: 2015410160

ABSTRAK

Nama : Wahyu Rohayati NIM : 2015410160 Judul : Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek pada *smartphone* ASUS

Kata Kunci : Atribut Produk, Kepuasan, Perpindahan Merek

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek pada *smartphone* ASUS di wilayah Jakarta Timur, penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan *smartphone* ASUS lalu berpindah merek ke *smartphone* merek lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara atribut produk terhadap kepuasan didapat koefisien determinasi sebesar 20,3% dengan uji t yang lebih besar sehingga, atribut produk terhadap kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Ada pengaruh atribut produk terhadap perpindahan merek didapat koefisien determinasi sebesar 55,9% dengan hasil uji t lebih besar dari t tabel sehingga variabel atribut produk terhadap perpindahan merek memiliki pengaruh positif yang signifikan. Ada pengaruh kepuasan terhadap perpindahan merek, hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,559 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 55,9% dengan hasil uji t lebih besar dari t tabel sehingga untuk variabel kepuasan terhadap perpindahan merek memiliki pengaruh positif dan signifikan. Ada pengaruh variabel atribut produk, kepuasan, dan perpindahan merek hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,559 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 55,9% Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan merek melalui kepuasan.

ABSTRACT

Name: Wahyu Rohayati NIM: 2015410160 Title: Effect of Product Attributes on Satisfaction and Its Impact on Brand Transfer on ASUS smartphones

Keywords: Product Attributes, Satisfaction, Brand Transfer

The purpose of this study was to determine the effect of Product Attributes on Satisfaction and Its Impact on Brand Transfer on ASUS smartphones in East Jakarta, this research was conducted by data collection methods by distributing questionnaires to 100 respondents who had used an ASUS smartphone and then switched brands to other brands of smartphones.

The results showed that there was an influence between product attributes on satisfaction obtained a coefficient of determination of 20.3% with a larger t test so that, product attributes on satisfaction had a positive and significant effect. There is an influence of product attributes on brand displacement obtained coefficient of determination of 55.9% with t test results greater than t table so that the product attribute variable on brand displacement has a significant positive effect. There is an effect of satisfaction on brand displacement, this result is indicated by the value of R^2 obtained by 0.559 or equal to a coefficient of determination of 55.9% with the results of the t test greater than t table so that the satisfaction variable with brand displacement has a positive and significant effect. There is an influence of product attribute variables, satisfaction, and brand transfer results are indicated by the value of R^2 obtained by 0.559 or by a coefficient of determination of 55.9% This shows that between product attribute variables have a positive and significant effect on brand transfer through satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas izin, rahmat serta hidayahNya, penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perpindahan Merek pada *Smartphone* ASUS”** dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat Program Strata I pada Jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil survey secara langsung dengan kuisioner.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu ada saat penulis patah semangat dan selalu memberikan do'a serta semangat positif hingga detik ini sehingga penulis tidak pantang menyerah.
2. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, M.M. selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Mu'Man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
5. Bapak Sukardi, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi di Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama perkuliahan.
7. Seluruh staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
8. Terima kasih kepada para sepupu dan saudara.
9. Terima kasih untuk Widad, Syafiq, Okta, Novi, Siska yang telah menemani saat perkuliahan dan teman-teman Manajemen angkatan 2015.
10. Teman-teman di luar kampus yang turut membantu penulis dalam pembuatan skripsi.
11. Serta para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa membantu segala bantuan segala pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, akhir kata penulis mengucapkan , terima kasih.

Jakarta, 06 Agustus 2019

Wahyu Rohayati

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Number of Phone User in Indonesia from 2013-2019</i>	3
Tabel 1.2 Top Brand Index <i>Smartphone</i> ASUS.....	7
Tabel 1.3 <i>Mobile Vendor Market Share Indonesia (Smartphone Asus)</i>	8
Tabel 1.4 Kasus <i>Smartphone</i> ASUS.....	9
Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai Atribut Produk ASUS di Jakarta Timur.....	12
Tabel 1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan <i>Smartphone</i> ASUS di Jakarta Timur.....	13
Tabel 1.7 Tanggapan Responden Mengenai Perpindahan Merek <i>Smartphone</i> ASUS di Jakarta Timur.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.2 Gradasi Skala Likert.....	63
Tabel 3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel 4.2 profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	78
Tabel 4.4 profil responden berdasarkan pekerjaan.....	79
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	80
Tabel 4.6 Kualitas pada layar <i>smartphone</i> ASUS memiliki tampilan warna yang cerah dan lebih hidup.....	81
Tabel 4.7 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki memori internal yang besar.....	82

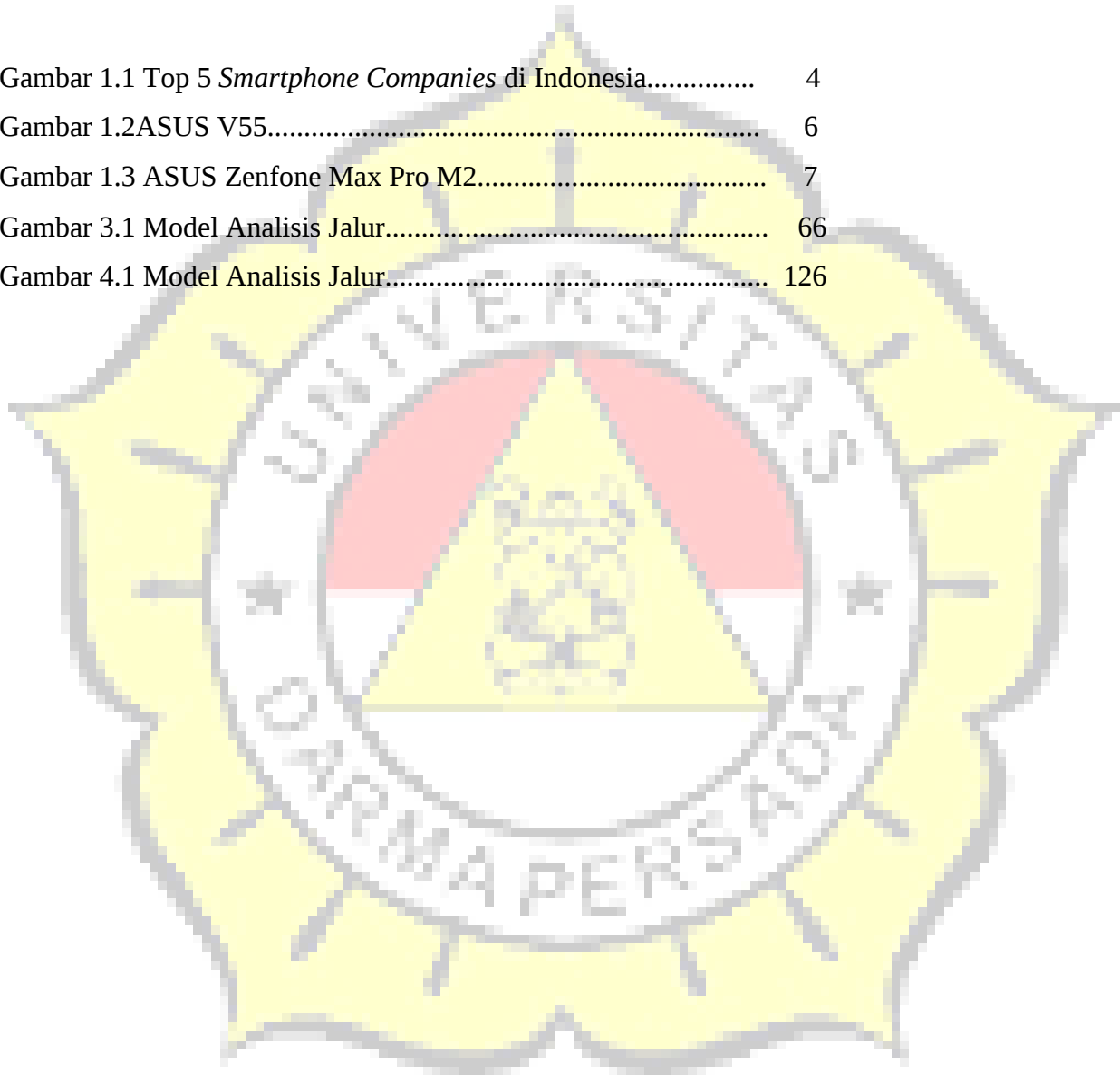
Tabel 4.8 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki daya tahan baterai yang tahan lama.....	83
Tabel 4.9 Fitur ZenUI pada <i>smartphone</i> ASUS menarik dan memudahkan penggunaan.....	84
Tabel 4.10 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki fitur-fitur yang tidak dimiliki merek lain.....	85
Tabel 4.11 <i>smartphone</i> ASUS mempunyai fitur menarik, lengkap dan mengikuti perkembangan teknologi.....	86
Tabel 4.12 Desain Body pada <i>smartphone</i> ASUS tampak lebih cerah dan terkesan mewah.....	87
Tabel 4.13 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki ukuran yang nyaman digunakan.....	88
Tabel 4.14 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki desain yang mengikuti perkembangan zaman.....	89
Tabel 4.15 Informasi produk <i>smartphone</i> ASUS yang sesuai dengan kualitas produk dan sangat memuaskan.....	90
Tabel 4.16 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki RAM yang besar sehingga kinerja prosessor cepat dan memuaskan dalam penggunaan.....	91
Tabel 4.17 <i>Smartphone</i> ASUS memiliki resolusi kamera yang bagus sehingga hasil foto memuaskan.....	92
Tabel 4.18 Harga <i>smartphone</i> ASUS jenis android sesuai dengan kualitas yang diberikan.....	93
Tabel 4.19 <i>Smarthphone</i> ASUS memberikan potongan harga atau discount kepada konsumen.....	94
Tabel 4.20 Harga yang di tawarkan <i>smartphone</i> ASUS terjangkau.....	95
Tabel 4.21 Kualitas service serta pelayanannya Sangat profesional.....	96

Tabel 4.22Pelayanan pada <i>smartphone</i> ASUS membantu kesulitan dengan tanggap dan cepat.....	97
Tabel 4.23Tempat Service Center ASUS bersih dan rapi.....	98
Tabel 4.24Menggunakan <i>smartphone</i> ASUS memberikan rasa percaya diri dalam diri.....	99
Tabel 4.25Menggunakan <i>smartphone</i> ASUS memberikan kemudahan aktivitas.....	100
Tabel 4.26Menggunakan <i>smartphone</i> ASUS memberikan rasa nyaman dan senang.....	101
Tabel 4.27Kemudahan dalam mendapatkan <i>smartphone</i> ASUS sangat mudah di dapat.....	102
Tabel 4.28ASUS Service Center tersebar di beberapa wilayah yang mudah di temui.....	103
Tabel 4.29Fitur-fiturnya <i>smartphone</i> ASUS mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mudah.....	104
Tabel 4.30Ingin segera berhenti menggunakan <i>smartphone</i> ASUS.....	105
Tabel 4.31Saya melakukan perpindahan merek karena mengalami tidak adanya kepuasan pasca menggunakan <i>smartphone</i> ASUS.....	106
Tabel 4.32 <i>Smartphone</i> yang lain lebih unggul dari segi fitur.....	107
Tabel 4.33Melakukan perpindahan merek karena banyak variasi <i>smartphone</i> baru.....	108
Tabel 4.34Saya merasa bosan menggunakan <i>smartphone</i> ASUS dan ingin berpindah ke merek yang lain.....	109
Tabel 4.35Saya cenderung membeli produk <i>smartphone</i> dengan berbagai macam variasi (misal merek, desain, fitur).....	110
Tabel 4.36Ketertarikan pada merek selain <i>smartphone</i> ASUS.....	111
Tabel 4.37Ingin membeli produk <i>smartphone</i> lain, dan mencoba <i>smartphone</i> dengan spesifikasi	

berbeda dari <i>smartphone</i> ASUS.....	112
Tabel 4.38 Anda melakukan perpindahan merek karena iklan pesaing menjanjikan manfaat yang lebih tinggi dari iklan <i>smartphone</i> ASUS.....	113
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas.....	114
Tabel 4.40 Realibilitas Atribut Produk.....	117
Tabel 4.41 Realibilitas Kepuasan.....	117
Tabel 4.42 Realibilitas Perpindahan Merek.....	118
Tabel 4.43 Determinasi R ² Pengaruh Atribut Produk Terhadap kepuasan Pada <i>smartphone</i> ASUS.....	119
Tabel 4.44 Uji F Pengaruh Atribut Produk Terhadap kepuasan Pada <i>smartphone</i> ASUS.....	119
Tabel 4.45 Uji T Pengaruh Atribut Produk Terhadap kepuasan pada <i>smartphone</i> ASUS.....	120
Tabel 4.46 Determinasi R ² Atribut Produk dan Kepuasan Terhadap Perpindahan Merek Pada <i>Smartphone</i> ASUS.....	121
Tabel 4.47 Uji F Atribut Produk dan Kepuasan Terhadap Perpindahan Merek Pada <i>Smartphone</i> ASUS.....	122
Tabel 4.48 Uji T Atribut Produk dan Kepuasan Terhadap Perpindahan Merek Pada <i>Smartphone</i> ASUS.....	123
Tabel 4.49 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Perpindahan Merek Melalui Kepuasan Pada <i>Smartphone</i> ASUS.....	125
Tabel 4.50 Uji Normalitas Atribut Produk, Kepuasan dan Perpindahan Merek.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top 5 <i>Smartphone Companies</i> di Indonesia.....	4
Gambar 1.2ASUS V55.....	6
Gambar 1.3 ASUS Zenfone Max Pro M2.....	7
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	66
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur.....	126





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	136
Lampiran 2 Data Profil Responden Penelitian.....	143
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	146
Lampiran 4 Data Profil Responden Pra Survey Penelitian.....	155
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Survey.....	156
Lampiran 6 Uji Validitas.....	159
Lampiran 7 Uji Realibilitas.....	165
Lampiran 8 Output Analisis Jalur.....	166
Lampiran 9 Uji Normalitas.....	168
Lampiran 10 R-tabel.....	169
Lampiran 11 T-tabel.....	175
Lampiran 12 f-tabel.....	180
Lampiran 13 Catatan Konsultasi.....	185
Lampiran 14 Riwayat Hidup.....	186