

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
(BRAND SWITCHING) DARI HANDPHONE NOKIA
KE YANG LAIN**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

OKTAPIYANI

1121408083

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK
(BRAND SWITCHING) DARI HANDPHONE NOKIA
KE YANG LAIN**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

OKTAPIYANI

1121408083

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : OKTAPIYANI
NPM : 1121408083
Judul : **PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (BRAND SWITCHING) DARI HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)**

Surabaya, 16 Juli 2018

Mengetahui,

Disetujui Oleh,

**Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dra. Awin Mulyati, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :
07 Agustus 2018

DEWAN PENGUJI :

1. Dra. Awin Mulyati, MM

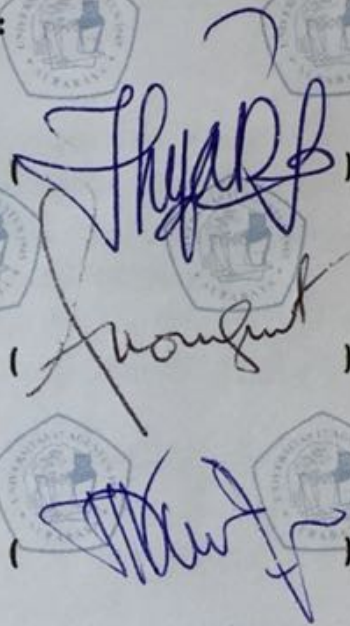
Ketua

2. Dr. IGN. Anom Maruta, MM

Anggota

3. Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM


Anggota



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktapiyani

NIM : 1121408083

Jurusan : Administrasi Bisnis

Judul : PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) DARI HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



(Oktapiyani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa :

Nama : OKTAPIYANI
Nomor Mahasiswa : 1121408083

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya berjudul :

PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (BRAND SWITCHING) DARI
HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UNTAG SURABAYA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 31 Agustus 2018

Yang menyatakan



(OKTAPIYANI)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Oktapiyani**

NIM : 1121408083

Judul : PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) DARI HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 16 Juli 2018

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dra. Awin Mulyati, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang dewan penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 07 Agustus 2018

Dewan Penguji:

1. **Dra. Awin Mulyati, MM.** ()
2. **Dr. IGN. Anom Maruta, MM.** ()
3. **Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM.** ()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktapiyani

NIM : 1121408083

Jurusan : Administrasi Bisnis

Judul : PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*)
DARI HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (Studi Kasus Pada
Mahasiswa UNTAG Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Juli 2018
Yang membuat Pernyataan

(Oktapiyani)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa :

Nama : OKTAPIYANI
Nomor Mahasiswa : 1121408083

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya berjudul :

PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK (BRAND SWITCHING) DARI
HANDPHONE NOKIA KE YANG LAIN (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UNTAG SURABAYA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 31 Agustus 2018

Yang menyatakan

(OKTAPIYANI)

MOTTO

“Hidup ini seperti sepeda. Agar terus seimbang, kau harus tetap bergerak”

(Albert Einstein)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak.”

(Ralp Waldo Emerson)

“Jatuh memang menaruhmu dibawah, tapi itu juga kesempatan terbaikmu untuk berwujud.”

(Mario Teguh)

“Pencapaian terbesar dalam hidup ini adalah perjuangan terus-menerus untuk melampaui dirimu sebelumnya.”

(Denis Waitley)

“Yakin merupakan kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan keyakinan itu pula akan menumbuhkan semangat hidup.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Yang saya sayangi dan saya cintai yaitu kedua orang tua, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam hal apapun yang saya lakukan selama ini.
2. Seluruh keluarga besar yang turut mendoakan dan memberikan dukungannya.
3. Almamater yang saya banggakan yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek dan atribut produk terhadap keputusan perpindahan merek dari handphone Nokia ke yang lain. Dimana variabel independen yaitu Citra Merek (X1) dan Atribut Produk (X2) mempengaruhi keputusan perpindahan merek (Y) sebagai variabel dependennya. Penelitian ini dilakukan terhadap responden yang pernah melakukan pembelian dan menggunakan handphone nokia yaitu pada mahasiswa UNTAG Surabaya. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 responden. Untuk mengetahui seberapa jauh citra merek dan atribut produk berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek maka digunakan teknis analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek dan atribut produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan perpindahan merek handphone nokia ke yang lain.

kata kunci : citra merek, atribut produk, keputusan perpindahan merek.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of brand image and product attributes on the decision to move brands from Nokia mobile phones to others. Where the independent variables are Brand Image (X1) and Product Attribute (X2) affect the decision to move the brand (Y) as the dependent variable. Where the independent variables are Brand Image (X1) and Product Attribute (X2) affect the decision to move the brand (Y) as the dependent variable. This research was conducted on respondents who had made purchases and used Nokia mobile phones, namely UNTAG Surabaya students. The number of samples set is 100 respondents. To find out how far the brand image and product attributes influence the decision to move the brand, multiple linear regression analysis is used.

The results of this study indicate that the variables of brand image and product attributes have a positive and significant influence on the decision to move the mobile brand Nikoa to another.

Keywords : brand image, product attributes, brand transfer decisions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh citra merek dan atribut produk terhadap keputusan perpindahan merek dari handphone nokia ke yang lain (Studi Kasus pada mahasiswa UNTAG Surabaya)”** dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk menyelesaikan gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis (S,AB) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kemudahan, kelancaran dan kesehatan kepada penulis.
2. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, doa, nasehat dan penyemangat sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi
3. Aditya Indra Setyawan, yang senantiasa menguatkan dan meberikan dukungan baik material maupun non-material. Terima kasih atas segala waktu yang telah diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak tersayang Wary Suandriani yang selalu memberikan dukungan dan doa.
5. Bpk Dr. Endro Tjahjono, MM selaku dosen wali dan dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku Pembimbing 1 yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan masukan sehingga skripsi dapat terselesaikan.
7. Drs. Ute Chairuz Nasution, MS selaku pembimbing 2 yang telah memberikan waktunya dalam bimbingan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bpk Drs. Agung Pujianto, MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dengan sabar menampung aspirasi penulis.
9. Selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
10. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

11. Saudara serta Sahabat-sahabatku yang sudah memberikan semangat, dukungan dan yang selalu memberikan motivasi untuk penulis.
12. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis 2014 yang saling memberikan semangat selama penulis menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi.
13. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi Kuesioner.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang tulus memberikan dukungan dan doanya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas.

Setelah melalui proses dengan penuh perjuangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan baik. Penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan maupun banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan memberikan wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 06 Agustus 2018
Penulis,

(Oktapiyani)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Marketing Mix	7
2.1.2 Pemasaran	7
2.1.3 Konsep Pemasaran	8
2.1.4 Produk.....	9
2.1.5 Klasifikasi Produk.....	10
2.1.6 Citra Merek	10
2.1.7 Atribut Produk	11
2.1.8 Perpindahan Merek (<i>Brand Switching</i>)	12
2.1.9 Perilaku Konsumen	13
2.1.10 Proses Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis.....	16
2.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	17
2.5.1 Definisi Konseptual.....	17
2.5.2 Definisi Operasional.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Populasi Dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 Sampel	19
3.3 Pengukuran Dan Instrumen Penelitian.....	21
3.3.1 Pengukuran	21
3.3.2 Instrumen	22
3.4 Teknis pengumpulan data	22
3.5 Teknis analisis data.....	22
3.5.1 Uji Analisis Data.....	23
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.5.3 Uji Hipotesis	24
BAB IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.2 Visi dan Misi	28
4.2.1 Visi.....	28
4.2.2 Misi.....	28
4.3 Gambaran Umum	29
4.4 Karakteristik Responden.....	38
4.5 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.5.1 Deskripsi Variabel Citra Merek (X1)	41
4.5.2 Deskripsi Variabel Atribut Produk (X2)	43
4.5.3 Deskripsi Variabel Keputusan Perpindahan Merek (Y).....	45
4.6 Pengujian Analisis Data.....	46
4.6.1 Uji Validitas (Validity test)	46
4.6.2 Uji Reliabilitas	48
4.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.8 Uji Korelasi (r)	50
4.9 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	51
4.10 Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F).....	53
4.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.12 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	61
A. KUISIONER	
B. LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	
C. LEMBAR PERINTAH REVISI	
D. DOKUMENTASI PRODUK	