

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, *support*, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Yth. Ibu Lia Yuldinawati, ST., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, memberikan masukan serta dengan sabar dapat meluangkan waktunya yang penuh dengan kesibukan mengarahkan dan membimbing penulis pada saat proses penyusunan skripsi hingga selesai.
- 2) Bapak Jurry Hatammimi, SE, MM. dan Bapak Abdullah, SPd, MM. selaku dosen penguji dalam proposal skripsi yang memberikan masukan, saran serta koreksi yang berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
- 3) Eko Darmawantoro dan Mimin Susmiati selaku orang tua penulis yang telah mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis serta memberikan bantuan secara moril dan materiil sehingga penulis menyelesaikan pendidikannya dengan baik.
- 4) Jaka Priyatna, Putri Kusumah Perdani, Gilang Arif dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan do'a dan motivasi yang besar dalam setiap kesempatan.
- 5) Yesi Vijrica yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam kondisi apapun dan terus memotivasi penulis hingga skripsi ini selesai.

- 6) Didan Pratama, Rusidanto dan Hirawan Wibisana selaku sahabat penulis yang selalu memotivasi dan mengajarkan solidaritas yang kuat sehingga penulis mampu memperkokoh kesetia kawan dalam bersosial.
- 7) Kontrakan Keluarga Cemara, Iqbal Nazif, Harida (towok), Kurniadi (ucok), Bambang Tri, Multazim, Atika Dianing, Amel, Eka Martha, Mutiara Eka, selaku inspirator yang menjadi motivator bagi penulis untuk selalu menjadi lebih baik.
- 8) Rekan Adi kurniawan, Bijak Ramadhani, Indra Halim, Odi Heriyanto, Aditya Rachmat Devito, Makhyar Fiskana, Yori Imeng, Imam Taufik serta lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu memberi motivasi yang luar biasa pada penulis.
- 9) Teman – teman seperjuangan dari daerah asal Kuningan Adit, Febi, Firly, Rio, Indra dan seluruh teman di “Kelas D - IMT 2008”. Terima kasih atas semua bantuan, support dan gosip-gosipnya.
- 10) Semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah banyak membantu, terima kasih banyak.

Bandung, Januari 2013

Penulis,

Mulyana Setiawantoro

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Objek Studi	1
1.1.1 Gambaran Umum <i>Samsung</i> Berbasis <i>Android</i>	1
1.1.2 Fitur <i>Samsung</i> berbasis <i>Android</i>	2
1.1.3 Alasan Memilih <i>Samsung</i> Sebagai Objek Penelitian.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penelitian	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	19
2.1.2 Bauran pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	20
2.1.3 Konsep dan Pengertian Produk	22
2.1.4 Diferensiasi Produk.....	28

2.1.5 Perilaku Konsumen	33
2.1.6 Hubungan Diferensiasi Produk dengan Keputusan Pembelian Konsumen	39
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.2.1 Karya Ilmiah (Skripsi)	40
2.2.2 Jurnal Internasional	45
2.2.3 Jurnal Nasional	50
2.3 Kerangka Pemikiran	55
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	58
2.5 Hipotesis	58

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	59
3.3 Tahapan Penelitian	63
3.4 Teknik Sampling	65
3.5 Teknik Pengumpulan Data	66
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.7 Teknik Analisis Data	74
3.7.1 Analisis Deskriptif	74
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	76
3.8 Pengujian Hipotesis	77
3.8.1 Pengujian Secara Simultan	77
3.8.2 Pengujian Secara Parsial	78
3.8.3 Uji Normalitas	79
3.8.4 Uji Multikolinearitas	80
3.8.5 Uji Heteroskedastisitas	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	81
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening</i> <i>Question</i>	81
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status /Pekerjaan	83
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	85
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian	86
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Produk	87
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Bentuk (X_1).....	88
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Fitur (X_2).....	89
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Mutu Kinerja(X_3)	91
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Mutu Kesesuaian (X_4).....	93
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan (X_5).....	94
4.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (X_6).....	96
4.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Mudah Diperbaiki (X_7)	98
4.2.8	Tanggapan Responden Terhadap Gaya (X_8).....	99
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	101
4.4	Hasil Analisis Data	103
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	103
4.4.2	Pengujian Hipotesis.....	106
4.4.3	Uji Simultan	109
4.4.4	Uji Parsial	111
4.4.5	Uji Determinasi.....	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran	123
5.2.1 Bagi Perusahaan Samsung	124
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Perkembangan Versi OS Android	7
Tabel 1.2	Diferensiasi Produk 5 Merek Smartphone Android.....	12
Tabel 1.3	Peringkat Berdasarkan Penjualan Pada 5 Toko di BEC	14
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	60
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Diferensiasi Produk 1	69
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Diferensiasi Produk 2	71
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	73
Tabel 3.6	Kategori Interpretasi Skor	75
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Terhadap Bentuk (X_1)	88
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Fitur (X_2).....	89
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Mutu Kinerja (X_3).....	91
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Mutu Kesesuaian (X_4).....	93
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan (X_5).....	94
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (X_6)	95
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Mudah Diperbaiki (X_7)	98
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Gaya (X_8)	99
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	101
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 4.11	Hasil Regresi Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian	106
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (UJI F)	109
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (UJI t).....	110
Tabel 4.14	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	115
Tabel 4.15	Hasil Uji Korelasi Variabel Penelitian	116

Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi	121
---------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo <i>Samsung</i>	1
Gambar 1.2 Logo <i>Android</i>	2
Gambar 1.3 Penjualan Telepon Selular Berdasarkan Vendor di Dunia Tahun Q1 2008-Q3 2012	5
Gambar 1.3 Market Share di Indonesia Tahun 2012.....	9
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler.....	34
Gambar 2.2 Lima Tahap Proses Pembelian.....	36
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	64
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum.....	75
Gambar 4.1 Responden Pengguna Produk <i>Smartphone Samsung Galaxy</i>	81
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	82
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	83
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan	84
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	86
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian	87
Gambar 4.8 Gambaran Kontinum Bentuk (X_1).....	88
Gambar 4.9 Gambaran Kontinum Fitur (X_2).....	91
Gambar 4.10 Gambaran Kontinum Mutu Kinerja (X_3).....	92
Gambar 4.11 Gambaran Kontinum Mutu Kesesuaian (X_4).....	94
Gambar 4.12 Gambaran Kontinum Daya Tahan (X_5).....	96
Gambar 4.13 Gambaran Kontinum Keandalan (X_6).....	97

Gambar 4.14	Gambaran Kontinum Mudah Diperbaiki (X_7).....	99
Gambar 4.15	Gambaran Kontinum Gaya (X_8).....	100
Gambar 4.16	Gambaran Kontinum Keputusan Pembelian (Y).....	102
Gambar 4.17	Grafik P-P Plot Uji Normalitas Residual	103
Gambar 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	132
Lampiran 2 Koding Kuisisioner	137
Lampiran 3 Konversi Kuisisioner (MSI)	154
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	169
Lampiran 5 Hasil SPSS 19.0 Regresi Linier Berganda	173