

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Produk Samsung Galaxy Grand dan Sony Xperia C dengan Menggunakan Model Multiatribut Fishbein (Studi pada Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Telkom)” dengan lancar dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang turut mendukung serta memberikan bantuan baik berupa materi maupun doa selama proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Djoko Setyo dan Ibu Eny Wahyutiningsih, SH., beserta adik tercinta Nikko Setyo Adi Candra atas perhatian yang tulus serta kasih sayang dan doanya yang selalu mendukung penulis baik moril maupun materiil dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra Ida N. Relawan., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA., sebagai dosen wali yang telah sepenuhnya mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Arry Widodo, SE., MM., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan, dukungan, serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga penelitian ini selesai dengan lancar.
5. Ibu Nurafni Rubiyanti, SMB., MBA dan Ibu Cut Irna, SAB., MM selaku dosen penguji serta seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan materi-materi perkuliahan yang bermanfaat bagi penulis yang berguna selama penyusunan skripsi.

6. Seluruh staf sekretariat Program Studi Administrasi Bisnis yang banyak membantu penulis dalam mengurus berbagai hal penting yang dibutuhkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. The Girls : Agrit Rinda, Fibriska Manurung, Indriana Anjarsari, Mutia Annisa, Metalia Ambarita, Nelva Sinaga, Noviyana Fadiela, Tari Oktaviana, dan Vina Sari Fadilla yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, tawa canda serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
8. The Boys : Adi Herianto, A Dani Fauzi, Feisal Hasyim, M Raja Iswan, Nur Iqbal, Reza Dwi, dan Syaban Senjaya yang selalu memberikan dukungan dan doa serta hiburan dalam canda tawa.
9. Sahabat-sahabat penulis : Adillah Laura, Ayu Lestari, Belinda Untari, Citra Octavia, Dina Artika, Ekka Bella, Emma Yuliani, Erlin Cahya, Jessica Divenly, Kak Ari, Resti Pinasih, Rizka Siam P, dan Yuanita Indah F yang selalu ada dan memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Muhammad Anugrah Perdana yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan skripsi.
11. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis kelas A angkatan 2010 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Seluruh responden penelitian yang bersedia mengisi kuesioner penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, semoga amal baik Bapak/Ibu dan rekan-rekan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, 18 Juni 2014

Dinie Setyani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Gambaran Umum Samsung Galaxy Grand .....	1
1.1.2 Gambaran Umum Sony Xperia C.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 Pengertian Produk.....	14
2.1.4 Sikap Konsumen.....	15
2.1.5 Atribut Produk .....	19
2.1.6 Model Multiatribut Fishbein ( <i>Fishbein's Multiattribute Model</i> ).....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	41
3.2.1 Variabel Operasional.....	41
3.2.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian .....	43
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data .....	45
3.5.1 Jenis Data .....	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas .....	47
3.6.1. Uji Validitas .....	47
3.6.2. Uji Realibilitas.....	49
3.7 Teknik Analisis Data .....	51

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.1 Usia Responden.....	55
4.1.2 Jenis Kelamin Responden .....	56
4.1.3 Program Studi Responden.....	57
4.1.4 Angkatan Responden .....	58
4.1.5 <i>Smartphone</i> yang digunakan Responden .....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Prioritas Atribut Produk <i>Smartphone</i> Berbasis Android.....	60
4.2.2 Analisis Sikap Konsumen .....	65

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran .....	73
5.2.1 Saran untuk Produsen <i>Smartphone</i> Berbasis Android .....	74
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	75

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Fitur Samsung Galaxy Grand dan Sony Xperia C....	6
Tabel 2.1 Resume Literatur Skripsi .....	23
Tabel 2.2 Resume Literatur Jurnal Nasional.....	28
Tabel 2.3 Resume Literatur Jurnal Internasional .....	33
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	42
Tabel 4.1 Prioritas Atribut Produk Konsumen dalam Memilih <i>Smartphone</i> Berbasis Android	60
Tabel 4.2 Nilai Maksimum Sikap Responden Konsumen <i>Smartphone</i> Berbasis Android	65
Tabel 4.3 Nilai Minimum Sikap Responden Konsumen <i>Smartphone</i> Berbasis Android	67
Tabel 4.4 Kategori Sikap Konsumen Terhadap Atribut Produk <i>Smartphone</i> Berbasis Android	68
Tabel 4.5 Analisis Sikap Konsumen Produk <i>Smartphone</i> Berbasis Android Merek Samsung Galaxy Grand	69
Tabel 4.6 Analisis Sikap Konsumen Produk <i>Smartphone</i> Berbasis Android Merek Sony Xperia C	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen .....	12
Gambar 2.2 Komponen Sikap .....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Usia Responden .....	56
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.3 Program Studi Responden .....	58
Gambar 4.4 Angkatan Responden .....	59
Gambar 4.5 <i>Smartphone</i> yang Digunakan Responden.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Rekap Data Penelitian (Evaluasi)
- Lampiran 3 Hasil Rekap Data Penelitian (Kepercayaan)
- Lampiran 4 Tabel r Product Moment
- Lampiran 5 Validitas Evaluasi
- Lampiran 6 Validitas Kepercayaan
- Lampiran 7 Hasil SPSS 20 Validitas Evaluasi
- Lampiran 8 Hasil SPSS 20 Validitas Kepercayaan
- Lampiran 9 Hasil SPSS 20 Reliabilitas Evaluasi
- Lampiran 10 Hasil SPSS 20 Reliabilitas Kepercayaan
- Lampiran 11 Identitas Responden
- Lampiran 12 Prioritas Atribut Produk dalam Memilih *Smartphone* Berbasis Android
- Lampiran 13 Nilai Maksimum Sikap Responden Konsumen *Smartphone* Berbasis Android
- Lampiran 14 Nilai Minimum Sikap Responden Konsumen *Smartphone* Berbasis Android
- Lampiran 15 Analisis Sikap Konsumen Produk Samsung Galaxy Grand
- Lampiran 16 Analisis Sikap Konsumen Produk Sony Xperia C