

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARAPAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS YANG DIRASA DAN NILAI
YANG DIRASA KEPADA PENGGUNA
PONSEL SAMSUNG ANDROID
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Strata Satu

Jurusan Manajemen



Oleh:

BAYU PANINDYO

2009210152

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOM PERBANAS
SURABAYA**

2013

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARAPAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS YANG DIRASA DAN NILAI
YANG DIRASA KEPADA PENGGUNA
PONSEL SAMSUNG ANDROID
DI KOTA SURABAYA**

Diajukan oleh :

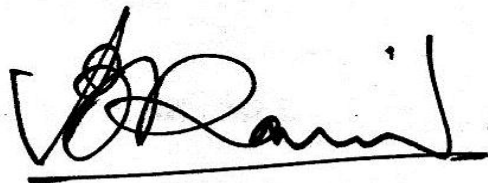
BAYU PANINDYO

NIM : 2009210152

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 27 Agustus 2013



Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARAPAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS YANG DIRASA DAN NILAI
YANG DIRASA KEPADA PENGGUNA
PONSEL SAMSUNG ANDROID
DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh

**BAYU PANINDYO
2009210152**

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Dr. Soni Harsono, M.Si.
Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.
Anggota : Drs. Bagus Suminar, S.Psi., M.Si.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bayu Panindyo
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 25 Juli 1990
N.I.M : 2009210152
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Harapan
Pelanggan Terhadap Kualitas Yang Dirasa Dan
Nilai Yang Dirasa Kepada Pengguna Ponsel
Samsung Android Di Kota Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 12 November 2013



(Mellyza Silvi, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 6 November 2013



(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

Motto

“Jangan Patah Semangat Walau Apapun Yang Terjadi, Jika Kita Menyerah Habislah Sudah”

Persembahan

Alhamdulillah segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang selalu senantiasa mencurahkan Rahmat serta Hidayah Nya dalam member kekuatan maupun kelancaran selama pengerjaan sampai pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidaklah lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Untuk Almarhum bapak saya Herriyanto yang telah memberikan banyak pelajaran hidup, ilmu, nasehat, dan kasih sayang yang menginginkan saya untuk tahan menghadapi semua cobaan hidup untuk menjadi orang yang lebih baik dan sukses. walaupun beliau sudah tiada namun nasehat dan amanah yang diberikan selalu tertancap di pikiran saya untuk melangkah maju kedepan menghadapi segala permasalahan kehidupan. Dan tak lupa akan meneruskan pentingnya tolong menolong dan saling berbagi terhadap sesama yang diajarkan beliau kepada saya. Untuk ibu saya Tjondro Rini terimakasih atas segala dukungan yang diberikan, doa, kasih sayang, nasehat, dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini. Untuk Kakak Saya Panji Bagasworo terimakasih atas segala bantuannya dan dukungannya atas saran dan masukannya. Untuk keluarga saya pakdhe Gun pakdhe Yanto, budhe CI budhe Ari, Bu Lus , Pak Kar , sepupu sepupu saya yang kocak , dll yang maaf tidak dapat bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuannya dan segala dukungannya apapun bentuknya saya benar-benar terimakasih sebanyak banyaknya, tanpa kalian semua saya tak akan bisa seperti ini.

Buat para dosen dan civitas STIE Perbanas Surabaya khususnya para dosen S1 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya ketika masih proses perkuliahan. Untuk dosen pembimbing saya Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM. terimakasih banyak telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan pengetahuan selama ini. Dan juga dosen wali saya Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M terimakasih banyak atas bantuan, pengetahuan dan nasihatnya selama ini sehingga dapat membantu saya selama proses perkuliahan.

Untuk teman dan sahabat seperjuangan ku yang gila, idiot, seperti Men, Jaya, Bhara Botak, Erwin, Adit, Itak, Yaqin (Ulo), Cesar, Kelek, Uci, Rima, Kolep, Mbak Fastha, Mbak Intan, Isnaini, dll terimakasih atas bantuannya, pengalamannya suka maupun duka, canda tawa, sangat menghibur dan mengenangkan selama ini semoga kebersamaan kita tidak hanya sampai disini.

Kepada keluarga besar Entrepreneur Club terimakasih atas semua kerja samanya, pengalamannya, pelajarannya, dan dukungannya selama ini. Sukses selalu untuk Entrepreneur Club semoga selalu memunculkan inovasi inovasi baru dan selalu berprestasi.

Para sahabat dan keluarga besar Gombloh Emon, Ndok, Yayan, Sam, Son, Badrun, Yasir, Ghulam cebol, Jaka, Tebo, Imam, Gagas, Dwiki, Egi, Habid, dll Terimakasih banyak atas dukungan dan ide ide gila beserta hiburan canda tawanya ditengah tengah proses pengerjakan skripsi ini. Semoga kita termasuk golongan orang-orang sukses di dunia maupun di akhirat.

Terakhir saya mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

-TERIMAKASIH KAMSIA-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN HARAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS YANG DIRASA DAN NILAI YANG DIRASA KEPADA PENGGUNA PONSEL SAMSUNG ANDROID DI KOTA SURABAYA”

skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Metodologi Penelitian Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti
2. Dr. Basuki Rachmat, SE., MM. selaku dosen pembimbing proposal mata kuliah metode penilitian yang selalu membantu dalam penyelesaian pembuatan proposal metode penelitian.
3. Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua Umum Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

5. Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M.. selaku dosen wali saya di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Suurabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekhilafan, untuk itu penulis menerima dengan segenap ketulusan hati segala bentuk saran dan kritik kepada penulis demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terima kasih.

Surabaya, 6 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	17
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Rancangan Penelitian.....	27
3.2. Batasan Penelitian.....	27
3.3. Identifikasi Variabel	27
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5. Instrumen Penelitian	33
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas	37
3.9. Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2. Analisis Data.....	47
4.3. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran	72
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: DATA PENJUALAN SAMSUNG MOBILE DARI TAHUN 2009 HINGGA 2011	3
Tabel 2.1	: PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN	17
Tabel 3.1	: KISI-KISI KUESIONER	35
Tabel 3.2	: GOODNES-OF-FIT INDICES	42
Tabel 4.1	: KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	45
Tabel 4.2	: KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA..	45
Tabel 4.3	: KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	46
Tabel 4.4	: RENTANG SKALA INTERVAL.....	47
Tabel 4.5	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN.....	48
Tabel 4.6	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP HARAPAN PELANGGAN.....	49
Tabel 4.7	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS YANG DIRASA.....	50
Tabel 4.8	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP NILAI YANG DIRASA.....	51
Tabel 4.9	: UJI VALIDITAS SAMPEL DENGAN AMOS.....	52
Tabel 4.10	: UJI RELIABILITAS SEMPEL.....	53
Tabel 4.11	: UJI NORMALITAS	55
Tabel 4.12	: TABEL <i>Z-SCORE</i>	56
Tabel 4.13	: <i>GOODNESS - OF - FIT FULL STRUCTURAL MODEL</i> UJI CFA AWAL.....	58
Tabel 4.14	: HASIL ESTIMASI MODEL UJI CFA.....	59
Tabel 4.15	: <i>MODIFICATION INDICES MODEL</i>	60
Tabel 4.16	: <i>GOODNESS - OF - FIT FULL STRUCTURAL MODEL</i> UJI CFA AKHIR.....	61
Tabel 4.17	: <i>GOODNESS – OF - FIT STRUCTURAL MODEL</i> AWAL.....	62
Tabel 4.18	: <i>GOODNESS – OF - FIT STRUCTURAL MODEL</i> AKHIR.....	63
Tabel 4.19	: HASIL ESTIMASI UJI SEM AKHIR.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Diagram Ponsel Yang Paling Dicari Tahun 2012	4
Gambar 1.2 : Diagram Merek Ponsel Terlaris dan <i>Top Brand</i> 2012	4
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran. oleh Ali Türkyilmaz and Coskun Özkan, <i>et al</i> (2007).....	15
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran ole Mohammad Suleiman Awwad (2011)	16
Gambar 2.3 : Model Penelitian	26
Gambar 3.1 : Diagram Jalur	39
Gambar 4.1 : <i>Full Structural Model</i> Uji CFA Awal.....	58
Gambar 4.2 : <i>Full Structural Model</i> Akhir Modifikasi.....	60
Gambar 4.3 : Model Persamaan Struktural Awal.....	62
Gambar 4.4 : Model Persamaan Struktural Akhir.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Normalitas Dan *Z-Score*
- Lampiran 6 : Uji CFA Awal Dan Uji CFA Akhir
- Lampiran 7 : Uji Model Persamaan Struktural Awal Dan Uji Model Persamaan
Struktural Akhir
- Lampiran 8 : Tabel Mahalanobis
- Lampiran 9 : Tabel Chi-Square

***INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE AND CUSTOMER
EXPECTATIONS ON PERCEIVED QUALITY AND PERCEIVED VALUE
TO THE SAMSUNG ANDROID PHONE USERS
IN SURABAYA CITY***

*Bayu Panindyo
Student of Faculty Economic, Marketing Management
STIE Perbanas Surabaya*

ABSTRACT

This study aims to investigate empirically the influence of corporate image and customer expectations on perceived quality and perceived value to the Samsung Android phone users in the city of Surabaya. This research is quantitative research using judgment sampling method in distributing questionnaires to the respondents. Respondents in this study were 130 to Samsung Android phone users. Collection of data derived from the results of the questionnaire directly to the Samsung Android phone users in the city of Surabaya. The method of analysis used in this study using test equipment SEM (Structural Equation Modeling) with Maximum Likelihood test using the program AMOS version 18.0

This study shows that some of the findings of the company's image Samsung Android phones are not significant to positive customer expectations. customer expectations significantly negatively affect the perceived quality and the final results of customer expectations Samsung Android phone does not significant negatively to perceived value.

Keywords: corporate image, customer expectations, perceived quality, and perceived value