

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE APPLE
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

RAMA TRICAHYA S.D
2012210399

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE APPLE
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

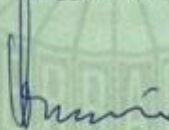
Rama Tricahya S.D

NIM : 2012210399

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26-09-2017



(Dra. Lindiawati, M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE APPLE
DI SURABAYA

Disusun oleh

Rama Tricahya S.D
2012210399

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 30 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Ec. Soni Harsono, M.Si.

Sekretaris : Dra. Lindiawati, MM.

Anggota : Emma Yulianti, SE.,MM.

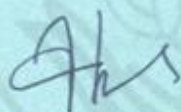
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rama Tricahya Siswara Dewantoro
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Maret 1992
N.I.M : 2012210399
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap
Niat Pembelian Ulang *Smartphone Apple* di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

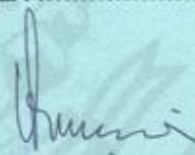
Tanggal : 26-09-2017



(Dr. Muazaroh, SE., M.T.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26-09-2017



(Dra. Lindiawati, MM.)

MOTTO & PERSEMBAHAN

“Percayalah”

“Lebih baik kamu terlambat untuk melakukan segala hal sesuatu yang terbaik untuk masa depan kamu sendiri daripada tidak melakukan sama sekali”

-takutlah dengan waktu kamu yang terus berjalan dan tidak akan pernah kembali lagi dan jangan pernah menyesali perbuatan yang sudah kamu lakukan apapun itu walaupun kamu merasa bahagia-
(rama Tricahya)

Wkwkw skripsi selesai aja sudah senang apalagi Lulus dari STIE Pebanas Surabaya :D

Thanks to:

Segenap Keluarga besar termasuk Papa dan Mama, Ibu Wiwik (Family) yang selalu mendoakan dan dimunajatkan serta support di setiap langkah menjadikan semuanya lancar dan dinyatakan Lulus.

Thanks to:

Dr. Muazaroh, SE., MT. (Dosen Wali)
Dra. Lindiawati, M.M (Dosen Pembimbing)
Emma Yulianti, SE.,MM.(Dosen Penguji Proposal + Skripsi)
Dr. Drs. Ec. Soni Harsono, M.Si. .(Dosen Penguji Skripsi)
Drs. Ec. Herizon, M.Si... (Dosen Penguji Proposal)
Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM .(Dosen Penguji Proposal)
All Crew at Library STIE Perbanas Surabaya
All Crew STIE Perbanas Surabaya
STIE Perbanas Surabaya

You're is the best for me when I'm study in STIE Perbanas Surabaya

Thanks and Support to:

Aditya Gustaman, Prita, Giovanni, Reno, Emil, Bang Rolly, Mas Yoppy, Winda, Cholis, Lukman, Arif, Aditya Dimas, Vika Sepfiariandany, All Crew Emax Group & all the best friend
(Team 2010-2013)

Thanks and Support to:

Rafi, Ozy, Dodo, Rollaz, Mas Decky, Ayu Suwarno, Elma Pratiwi, Sita, Vella, Rina (Reyzika, Lukita, Andika, Bobby, Arif, Nad & Sari Marselina)
(Team 2013-2014)

Thanks and Support to team Skripsweet:

Yusuf Fatoni, Mei Dina, Nurul, Didin Mauluddin, & Zheynul

Thanks and Support to all My Friends others University:
at UPN, Universitas Brawijaya Malang, Unair Surabaya, ITS Surabaya and UBAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat Hidayah dan Karunia-Nya Kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG *SMARTPHONE APPLE* DI SURABAYA”** dalam rangka guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 1 jurusan Manajemen dengan bidang konsentrasi Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis bersyukur bahwa pada akhirnya skripsi penelitian ini dapat diselesaikan meskipun dalam proses penyusunan ditemui kendala dan hambatan. Namun kendala dan hambatan dapat diatasi dengan baik. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan dan materi dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Lindiawati, MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu dan tenaga. Serta telah membimbing dan mengarahkan, memberikan saran dan nasihat sehingga berkat bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Emma Yulianti, SE., MM. dan Bapak Dr. Drs. Ec. Soni Harsono, M.Si. selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan saran dan masukan untuk menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik.

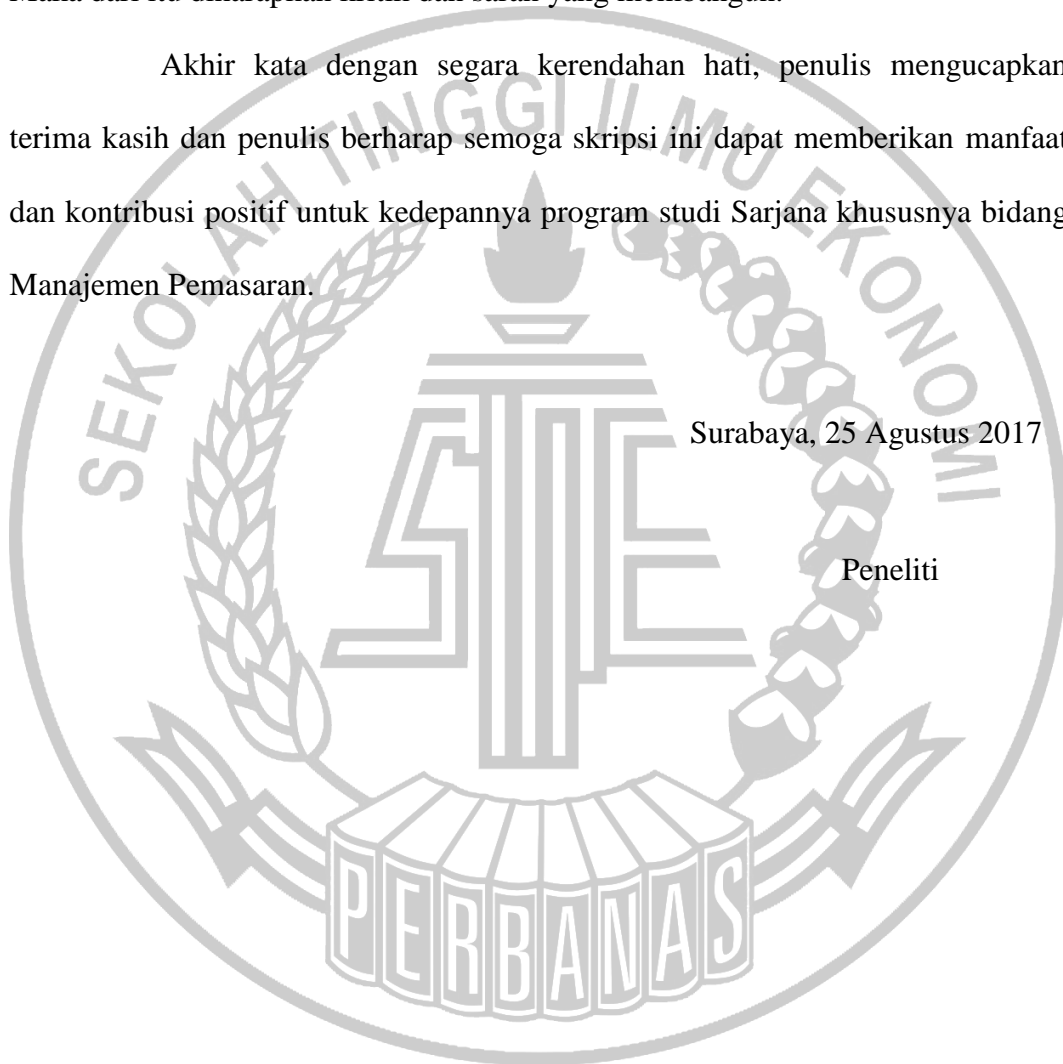
- Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses belajar di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu diharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif untuk kedepannya program studi Sarjana khususnya bidang Manajemen Pemasaran.

Surabaya, 25 Agustus 2017

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Batasan Penelitian.....	18
3.3 Identifikasi Variabel	18
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	19
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	22
3.6 Instrumen Penelitian	23
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Peneltian.....	24
3.9 Teknik Analisis Data	25
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	30
4.2 Analisis Data.....	30
4.3 Analisis Deskriptif.....	33

4.4	Analisis Data.....	35
4.5	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	37
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	39
4.7	Pembahasan	42

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Keterbatasan Penelitian	46
5.3	Saran	46

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR LAMPIRAN

JADWAL PENELITIAN



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Top Five Smartphone Vendors, Shipments, and Market Share	2
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Tabel Skala Penilaian	23
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner	24
Tabel 4.1	Proporsi Responden Berdasarkan Lokasi Penyebaran Kuesioner	32
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.5	Kategori Mean	35
Tabel 4.6	Variabel Kepercayaan (X1)	35
Tabel 4.7	Variabel Kepuasan (X2)	35
Tabel 4.8	Variabel Niat Pembelian Ulang (Y)	36
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas Variabel Bebas	37
Tabel 4.10	Model Summary	38
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4.12	Hasil Determinasi (R^2)	41
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji F	41
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji T	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Yuling Fan <i>et al</i> (2015).....	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Mohamad Rizan <i>et al</i> (2015)	9
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Peneliti (2017).....	18



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Hipotesis



THE INFLUENCE OF TRUST, AND SATISFACTION OF REPURCHASE
INTENTIONS SMARTPHONE APPLE
IN SURABAYA

Rama Tricahya S.D

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210399@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Currently, the center of the growing attention of technology is the product of mobile phones. Where many companies have offered different types of diverse and innovative mobile phones, especially Apple smartphones, Apple Company still maintains the quality of its products, it is already very trusted by consumers of Apple products. The purpose of this study is to find out how much influence Trust, and Satisfaction of Apple Smartphone Buying Intention in Surabaya. The data used in this study is the primary data by distributing questionnaires to Apple Smartphone user respondents and aged at least 18 years - 55 years. The sample in this research is 100 respondents. Data analysis techniques using Descriptive Analysis, Classic Assumption Test and Multiple Linear Regression Analysis using SPSS 16.0 for Windows. Based on the results of existing research and discussion, found findings that Trust, and Satisfaction have a significant effect on the Buying Purpose. That is, both variables are factors that affect the Apple Smartphone Repurchase Intention in Surabaya.

Keywords: *Trust, Satisfaction, Repurchase Intention*

PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SMARTPHONE APPLE
DI SURABAYA

Rama Tricahya S.D

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210399@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Saat ini, yang menjadikan pusat perhatian berkembangnya teknologi adalah produk *handphone*. Dimana banyak perusahaan telah menawarkan berbagai jenis *handphone* yang beragam dan inovatif khususnya *smartphone Apple*, Perusahaan *Apple* tetap menjaga kualitas dari produk-produk yang dibuatnya, hal ini sudah sangat dipercaya oleh para konsumen dari produk *Apple*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Kepercayaan*, dan *Kepuasan* terhadap *Niat Pembelian Ulang Smartphone Apple* di Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna *Smartphone Apple* dan berusia minimal 18 tahun – 55 tahun. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan *Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda* menggunakan *SPSS 16.0 for Windows*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada, ditemukan temuan bahwa *Kepercayaan*, dan *Kepuasan* berpengaruh signifikan terhadap *Niat Pembelian Ulang*. Artinya, kedua variabel tersebut merupakan faktor yang berpengaruh terhadap *Niat Pembelian Ulang Smartphone Apple* di Surabaya.

Kata Kunci: *Kepercayaan, Kepuasan, Niat Pembelian Ulang*