

**PENGARUH PENGALAMAN, CITRA MEREK, DAN PENGETAHUAN MEREK  
TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN PADA *GAME CONSOLE*  
*PLAYSTATION3* MEREK SONY DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



Oleh :

**JAMALUDDIN NASHRULLOH**  
**2010210391**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2014**

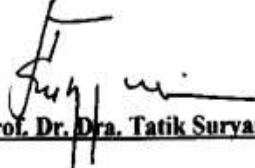
**PENGARUH PENGALAMAN, CITRA MEREK, DAN PENGETAHUAN  
MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN PADA *GAME CONSOLE*  
*PLAYSTATION3* MEREK SONY DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**JAMALUDDIN NASHRULLOH**  
2010210391

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 3/2 -14

  
**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PENGALAMAN, CITRA MEREK, DAN PENGETAHUAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN PADA *GAME CONSOLE* *PLAYSTATION3* MEREK SONY DI SURABAYA

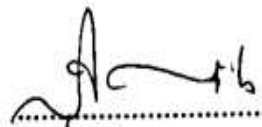
Disusun oleh

**JAMALUDDIN NASHRULLOH**  
2010210391

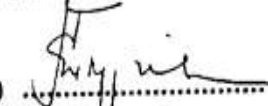
Dipertahankan di depan tim penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 Pebruari 2014

Tim Penguji

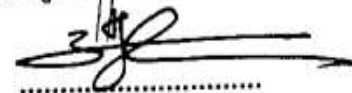
**Ketua** : (Dra. Ec. Aniek Maschudah M.Si)



**Sekretaris** : (Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. M.M)



**Anggota** : (Dr. Ronny S.Kom. M.Kom. M.H)



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jamaluddin Nashrulloh  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 April 1992  
N.I.M : 2010210391  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Pengalaman, Citra Merek, dan  
Pengetahuan Merek terhadap Niat Beli Konsumen  
pada *Game Console Playstation3* Merek Sony di  
Surabaya

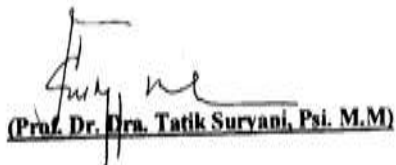
**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal: 17/4 - 14.



(Melliza Silvi, SE. M. Si)

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 7/3 - 14



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. M.M)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto Penulis “

فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ

*“Berlombalah dalam kebaikan”*

Dari kalimat fastabiqul khoirot itulah saya mencari makna hidup dengan banyak berbuat baik kepada orang lain, dengan jalan yang dibenarkan agama kebaikan yang kita lakukan, Insya Allah akan dapat ganti yang lebih baik dari ALLAH SWT.

خَيْر النَّاسِ أَنْفَعُهُم لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia Lain”*

Manusia diciptakan di bumi adalah sebagai makhluk sosial yang mana pasti membutuhkan dan dibutuhkan oleh orang lain, saya sebagai manusia biasa hanyalah menginginkan kehidupan di dunia ini sebagai manusia yang bisa bermanfaat bagi orang lain, dan tidak menjadi beban. Karena kebermanfaatannya kita sebagai manusia akan menjadikan manusia yang lain menjadi bahagia dan senang.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan berucap syukur kepada Allah, Allah telah mengijinkan hamba-Nya untuk menyelesaikan sebuah karya yang sederhana ini.

مَا شَاءَ اللَّهُ لَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ

“Masya Allahu Laa Quwwata Illa Billah”

*Semua Kejadian terjadi karena Kehendak dari Allah, tiada kekuatan kecuali dari Allah SWT.*

Sepucuk kata-kata saya persembahkan untuk orang-orang yang  
saya cinta dan saya sayangi yang rela meluangkan waktu, jerih  
payah, hingga tetes keringat dan darah sehingga saya bisa  
menyelesaikan pendidikan hingga bangku kuliah.

### **“MY LOVELY FAMILY”**

اللَّهُمَّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا

***“Ya Allah Ampunilah Kedua Orang Tuaku dan Sayangilah  
keduanya, sebagaimana telah menyayangiku diwaktu aku  
masih kecil”.***

- ♥ UMMII dan ABII, terima kasih sudah mau melahirkan ku di dunia ini, terima kasih sudah menyayangiku, terima kasih sudah mau memberikanku nama yang baik, terima kasih sudah memnberikan pendidikan agama dan pendidikan terhadap norma sampai pendidikan untuk terjun di masyarakat, terima kasih engkau telah mendoakanku, terima kasih engkau telah meneteskan airmata, keringat, hingga darah untuk melihat perjuanganku sampai saat ini. Aku sebagai anak hanya bisa minta dan memanjatkan doa kepada Allah SWT akan ampunan yang dijanjikan oleh Allah untuk kedua orang tua dari anaknya yang sholeh, insya Allah.
- ♥ Adikku JIHAD FIKRI ABDULLAH, ndang cepet lulus, tata masa depanmu, janganlah jadi seseorang yang mudah menyerah, pandang ke depan dan lihatlah hari esok sebagai penyemangatmu. Bantulah ummi dan abii dengan mendoakan dan berusaha sekuat tenaga untuk mengerjakan kebaikan sesuai perintah agama Islam.
- ♥ Almarhumah Eyang putri Siti Qomariyah yang sudah memberikan aku wejangan dan doa, hingga doa restu agar aku bisa semangat. Matur nuwun sanget nggih Eyang Putri, semoga Allah memberikan ampunan-Nya. ☺

- ♥ Mbahbu' yang senantiasa mendoakan aku dan berbagi pengalaman atas kesuksesan yang seharusnya kutempuh, maturnuwun sanget nggih mbah. ☺
- ♥ “Seseorang” yang sudah memberikan aku semangat dan dorongan untuk mengerjakan skripsi. Terima kasih banyak ☺
- ♥ Keluarga besar Madiun yang sudah memberikan support dan doanya agar aku bisa bersemangat untuk bisa sampai saat ini.
- ♥ Keluarga besar Surabaya yang sudah memberikan semangat dan dorongannya agar kehidupan semakin menjadi berwarna.

## **“DULURKU SAK PERJUANGAN”**

- ☺ Rio Aditya Irwansyah, Haikel Ardinan, Aditya Zamroni, Hakim Bayasud, Fatkhur Rohman terima kasih kepada kalian yang sudah memberikan warna dalam kehidupanku di kampus tercinta STIE Perbanas. Sharing pengalaman, ilmu, manis dan pahit kehidupan yang telah kita jalani di STIE Perbanas sudah bersama kita lalui, semoga dalam menempuh masa depan nanti kita semua menjadi seseorang yang bisa membanggakan diri kita sendiri dan dihadapan orang-orang yang kita sayangi.  
Semoga persahabatan dan ikatan saudara seperjuangan menjadikan kita sahabat yang tidak akan hilang ikatannya.  
Untuk sahabatku Rio “ndang lulus mas bro, bareng-bareng nyusul awakdewe, semangat '45 merdeka” ☺
- ☺ Sahabatku Muhammad Farid yang sudah menemaniku dikala boring mengganggu dan membantu untuk penyebaran kuesioner.
- ☺ Sahabat dekat dan sodaraku ucap dan fyal yang memberikan aku arti persahabatan dan arti kehidupan yang bermakna.
- ☺ Saudaraku satu UPKM Entrepreneur Club, terima kasih sudah mengajarkanku arti dari keluarga dekat pada entrepreneur club. (Faruq, Luqman, Bintang, Martha, Baha, Ajeng, Ayu, Rani, Falakh, Agil, dan kalian yang tidak bisa satu per satu saya sebutkan) terima kasih buanyaakkkk.

- ☞ Teman-teman pemasaran yang menjadikan arti ke-guyub-an itu semakin terasa. Terima kasih teman-teman, dengan kalian kelas pemasaran menjadi luar biasa berkesan. Terima kasih khususnya untuk ersa, Kevin, pendi, mas edo, rifky *“koen pancen suwangar”*, ndang cepet lulus, dan terima kasih sudah menemani untuk menyebar kuesioner. ☺
- ☞ Teman-teman satu bimbingan, Rizal dan Astrid, terima kasih sudah memberikan waktu yang special, karena menghadiri bimbingan dengan Anda semua menjadikan waktu bimbingan menjadi asekkk. ☺
- ☞ Teman-teman satu kampus yang sudah menjadikan arti ngampus itu adalah sebuah ke asik an.

Terima kasih ya kawan-kawanku semuanya, senang bisa berkenalan dengan Anda semua yang sudah memberikan makna dan warna dalam kehidupanku.

**“I LOVE YOU FULL, ALL ☺”**

**AKU ENGGAK AKAN MELUPAKAN KALIAN, SUKSES UNTUK  
KALIAN SEMUA, KARENA KALIAN ADALAH BAGIAN DARI  
PERJALANAN HIDUPKU SELAMA INI.**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menolong hamba-Nya menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“Pengaruh Pengalaman, Citra Merek, Dan Pengetahuan Merek Terhadap Niat Beli Konsumen Pada *Game Console Playstation3* Merek Sony Di Surabaya”. Tanpa pertolongan Dia mungkin penyusun tidak akan sanggup menyelesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Manajemen, dengan Konsentrasi Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, tetapi semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat ilmu bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran dalam memahami konsep tentang pengalaman, citra merek, pengetahuan merek, dan niat beli konsumen.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Tatik Suryani Psi. MM. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas dan dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, saran, hingga kebaikan yang dapat menjadikan sumber inspirasi dan membangun karakter penulis sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan

skripsi ini. Dengan bimbingan dari ibu, penulis merasa bahwa proses bimbingan seperti di bimbing oleh seorang ibu penulis sendiri.

2. Ibu Mellyza Silvi, SE. MSi. selaku ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Julianti SE. MM., selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak dukungan, saran, doa, dan bimbingan yang sangat berarti terutama pada masa-masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. Ronny S.Kom. M.Kom. MH., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses menyelesaikan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai *marketing* selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
7. Seluruh dosen pengajar, karyawan akademik, keuangan, kemahasiswaan, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Sekian kata yang bisa penulis buat untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Sedikit dan banyaknya kata yang salah pada skripsi ini, kami memohon maaf sebesar-besarnya dan semoga bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Kesempurnaan hanyalah milik Yang Maha Sempurna, yaitu Allah ‘Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidak sempurnaan hanyalah milik penulis selaku ciptaan-Nya. Terima Kasih.

Surabaya, 22 Nopember 2013

Penyusun

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....                          | ii      |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....                              | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....                               | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                   | v       |
| KATA PENGANTAR .....  | ix      |
| DAFTAR ISI .....  | xii     |
| DAFTAR TABEL .....  | xiv     |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xvi     |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | xvii    |
| <br>  |         |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1       |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                              | 1       |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                     | 5       |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                  | 6       |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                 | 6       |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....                              | 7       |
| <br>  |         |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                  | 9       |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                               | 9       |
| 2.2. Landasan Teori .....                                     | 14      |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                                 | 22      |
| 2.4. Hipotesis.....   | 23      |
| <br>  |         |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                               | 24      |
| 3.1. Rancangan Penelitian.....                                | 24      |
| 3.2. Batasan Penelitian.....                                  | 25      |
| 3.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....                   | 25      |
| 3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....       | 26      |
| 3.5. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....     | 28      |
| 3.6. Penyusunan Instrumen Penelitian.....                     | 31      |
| 3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data .....                   | 33      |
| 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 34      |
| 3.9. Teknik Analisis Data .....                               | 35      |

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| BAB IV         | GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 44 |
| 4.1.           | Gambaran Subyek Penelitian .....                  | 44 |
| 4.2.           | Analisis Data .....                               | 50 |
| 4.3.           | Pembahasan .....                                  | 70 |
| <br>           |   |    |
| BAB V          | PENUTUP .....                                     | 73 |
| 5.1.           | Kesimpulan.....                                   | 73 |
| 5.2.           | Keterbatasan Penelitian.....                      | 74 |
| 5.3.           | Saran .....                                       | 74 |
| DAFTAR RUJUKAN | .....   | 76 |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1. Data Penjualan <i>Game console</i>  | 4       |
| Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang   | 13      |
| Tabel 3.1. Kisi – Kisi Pernyataan  | 32      |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil  | 51      |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Sampel Besar  | 52      |
| Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil   | 53      |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar   | 54      |
| Tabel 4.5. Kategori Rata-Rata ( <i>Mean</i> ) Variabel Bebas Dan Terikat                                     | 55      |
| Tabel 4.6. Penilaian Variabel Pengalaman   | 56      |
| Tabel 4.7. Penilaian Variabel Pengetahuan Merek  | 57      |
| Tabel 4.8. Penilaian Variabel Citra Merek  | 59      |
| Tabel 4.9. Penilaian Variabel Niat Beli  | 60      |
| Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas  | 62      |
| Tabel 4.11. Ketentuan Uji Autokolinearitas   | 63      |
| Tabel 4. 12. Uji Signifikansi Parameter (Uji-F Dan Uji-T)  | 66      |
| Tabel 4.13. Hasil Analisis Uji Simultan  | 67      |
| Tabel 4.14. Uji Parsial (Uji-T), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Dan Koefisien Determinasi Parsial ( $R^2$ ) | 68      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran                                      | 10      |
| Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran                                      | 12      |
| Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran                                      | 23      |
| Gambar 3.1. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 Uji Simultan         | 40      |
| Gambar 3.2. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0 Uji Parsial          | 42      |
| Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin       | 45      |
| Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur                | 46      |
| Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 47      |
| Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan           | 48      |
| Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan          | 49      |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas                                     | 62      |
| Gambar 4.7. Uji Heteroskedastisitas                                 | 64      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| Lampiran 1  | : | Kuesioner penelitian                        |
| Lampiran 2  | : | Tabulasi Data Sampel Kecil dan Sampel besar |
| Lampiran 3  | : | Uji Validitas Sampel Kecil                  |
| Lampiran 4  | : | Uji Realibilitas Sampel Kecil               |
| Lampiran 5  | : | Uji Validitas Sampel besar                  |
| Lampiran 6  | : | Uji Realibilitas Sampel Besar               |
| Lampiran 7  | : | Uji Rata-rata Responden                     |
| Lampiran 8  | : | Uji Asumsi Klasik                           |
| Lampiran 9  | : | Uji Multiple Regression Analysis            |
| Lampiran 10 | : | Tabel Uji F                                 |
| Lampiran 11 | : | Tabel Uji T                                 |
| Lampiran 12 | : | Tabel Durbin Watson                         |
| Lampiran 13 | : | Jadwal Penulisan Skripsi                    |



*INFLUENCE OF EXPERINCE, BRAND IMAGE, AND BRAND KNOWLEDGE  
TO CUSTOMER'S PURCHASE INTENTION OF GAME CONSOLE  
PLAYSTATION3 SONY'S BRAND IN SURABAYA*

**ABSTRACT**

*In this modern and global era, branding is important. Benefit and basic of branding still the same, but competitive in this era has increasing because the new product and new company appear. More innovative and newest product, society must be choose that brand. It happen for game console too, Sony's company launched the game console Playstation3, but its not only Sony launch the product. The competitor has launched the product too, and Playstation3 has decreasing of sales at 2012. Therefore, this research has focused on the product of Sony, the name is Playstation3 about influence of experience, brand image, and brand knowledgeto customer's purchase intention of game console Playstation3 Sony's Brand in Surabaya. The methods used in research is quantitative method of primary data with questionnaire and distributed for one hundred respondents. The result of this research partially indicate that the significant positive effect of experience to customer's purchase intention, significant positive effect of brand image to customer's purchase intention, but brand knowledge doesn't have significant effect to customer's purchase intention. Result of this research simultanly indicate that experience, brand and brand knowledge has significant positive effect to customer's purchase q. The result show, if experience and brand image increase, cutomer's purchase intention will be increase too.*

**Key-Words:** *Experience, Brand Image, Brand Knowledge, Purchase Intention*