

**PENGARUH KESUKAAN MEREK DAN CITRA DIRI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE BLACKBERRY  
(Studi pada Pelanggan SmartPhone BlackBerry di UMY)**

**THE INFLUENCE OF BRAND PREFERENCE AND SELF IMAGE ON  
COSTUMERS SATISFACTION SMARTPHONE BLACKBERRY  
PRODUCT**

**(Study on SmartPhone BlackBerry Customers in UMY)**



**Oleh :  
DESTI WULANDARI  
20090410041**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMDIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

**PENGARUH KESUKAAN MEREK DAN CITRA DIRI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE BLACKBERRY  
(Studi pada Pelanggan SmartPhone BlackBerry di UMY)**

**THE INFLUENCE OF BRAND PREFERENCE AND SELF IMAGE ON  
COSTUMERS SATISFACTION SMARTPHONE BLACKBERRY  
PRODUCT**

**(Study on SmartPhone BlackBerry Customers in UMY)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh :  
DESTI WULANDARI  
20090410041**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMDIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

**PENGARUH KESUKAAN MEREK DAN CITRA DIRI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE BLACKBERRY**

**(Studi pada Pelanggan SmartPhone BlackBerry di UMY)**

**THE INFLUENCE OF BRAND PREFERENCE AND SELF IMAGE ON  
COSTUMERS SATISFACTION SMARTPHONE BLACKBERRY**

**PRODUCT**

**(Study on SmartPhone BlackBerry Customers in UMY)**



Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fajarwati, SE, M.Si.

NIK : 143054

Tanggal, 1 Juli 2013

**PENGARUH KESUKAAN MEREK DAN CITRA DIRI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE BLACKBERRY  
(Studi pada Pelanggan SmartPhone BlackBerry di UMY)**

**THE INFLUENCE OF BRAND PREFERENCE AND SELF IMAGE ON  
COSTUMER SATISFACTION SMARTPHONE BLACKBERRY  
PRODUCT  
(Study on SmartPhone BlackBerry Customers in UMY)**

Diajukan oleh



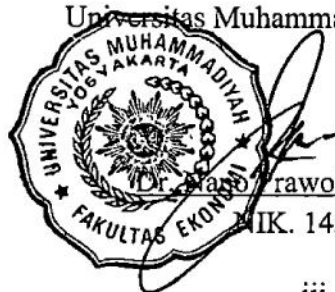
Iskandar Bukhori, SE., M.Si.,  
Anggota Tim Penguji

Lela Hindasah, SE., M.Si.,  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Prasojo Prawoto, SE., M.Si  
NIK. 143016

## PERNYATAAN

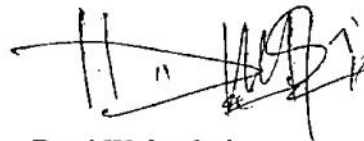
Dengan ini saya,

Nama : Desti Wulandari

Nomor Mahasiswa : 20090410041

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KESUKAAN MEREK DAN CITRA DIRI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK SMARTPHONE BLACKBERRY (Studi pada Pelanggan SmartPhone BlackBerry di UMY)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 1 Juli 2013



Desti Wulandari

### **Motto**

***“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman***

***Di antaramu dan orang-orang yang diberi***

***Ilmu pengetahuan beberapa derajat”.***

***(QS. Al Mujadalah : 11)***

***“Ilmu itu lebih baik dari harta,***

***Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta.***

***Ilmu itu hakim sedangkn harta dikenai hokum.***

***Harta bisa berkurang karena penggunaan,***

***Sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”.***

***(Ali Bin Abu Thalib)***

***Kejarlah ilmu setinggi langit,***

***Jika perlu sampai diujung tombak dunia...***

# *Persembahkan*

*Skripsi Ini Kupersembahkan untuk.....*

- 1. Ibunda dan Ayahandaku terinta yang mendukungku dari awal menyusun skripsi hingga sampai selesai.*
- 2. Kakek dan Nenek yang turut mendoakan demi selesainya skripsi ini.*
- 3. Kakak sepupuku tercinta Wellia Ayu yang ikut mendampingiku dalam penyusunan skripsi.*
- 4. Pendampingku tercinta Asim Mujtahid yang senantiasa membantu hingga skripsi ini selesai.*
- 5. Sahabatku tercinta Devi Rahmawati, Nur Aida Hany yang memberi semangat dan dorongan sampai skripsi ini selesai.*
- 6. Teman seperjuangan Ekonomi Manajemen angkatan 2009 Eko, Manat, Ana, dan teman-teman yang lain.*
- 7. Abamaterku tercinta yang akan mengenang hingga aku lanjut usia.*

## INTISARI

Kesukaan merek adalah konsumen menggunakan suatu produk untuk memperlihatkan konsep dirinya yang terdapat dalam dirinya. Citra diri positif seseorang membuat dirinya berharga di mata orang lain, contohnya antara lain citra tentang kejujuran, ketegasan, wibawa, dan sikap tanpa kompromi dengan ketidakadilan. Kepuasan konsumen adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kesukaan Merek dan Citra Diri terhadap Kepuasan Konsumen Produk SmartPhone BlackBerry di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang menggunakan SmartPhone Blackberry di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dan uji t (Parsial).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kesukaan merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan citra diri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kesukaan Merek, Citra Diri, dan Kepuasan Konsumen.



## **ABSTRACT**

*Brand preference means customers use a product to show her concept which is in herself. Someone's positive self-image will make him/her valuable in people's eyes, for examples self-image about honesty, assertiveness, authority, and uncompromising attitude toward injustice. Customer satisfactory is a level in which presumption product performance corresponding with the buyers' expectations.*

*This research aims of analyzing The Influence of Brand Preference and Self-image toward Customer's Satisfactory of Smartphone Blackberry Product in Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The subject of this research is the students who use Smartphone Blackberry in Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The samples are 100 respondents who are chosen by using purposive sampling method. The analysis tool is using multiple linear regression and t test (partial).*

*Based on the analysis which has been done, the result shows that brand preference and self-image affect significantly toward costumer's satisfactory.*

*Key words: brand preference, self-image, and customer's satisfactory*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Kesukaan Merek dan Citra Diri Terhadap Kepuasan Konsumen Produk SmartPhone BlackBerry".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam menciptakan produk supaya dapat tepat sasaran pada konsumen, sehingga memilih produk atas dasar suka terhadap merek dan sesuai dengan citra diri konsumen, serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, M. A. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nano Prawoto, S. E., M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Retno Widati P. A., M. Si., Ph. D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Fajarwati, SE., MSi. Yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku dan teman-teman terdekat Depi, Alim, Aida, Eko, Ana, Mamat yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudian dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selajutnya sangat diperlukan untuk kedalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 1 Juli 2013

Penullis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSATAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Kesukaan Merek .....	7
2. Pengertian Citra Diri .....	11
3. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
C. Hipotesis Penelitian .....	18
D. Model Penelitian .....	20
BAB III METODA PENELITIAN .....	21
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	21
B. Jenis Data .....	21
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data .....	22

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
F. Uji Kualitas Instrumen .....	26
G. Uji Hipotesis dn Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	30
B. Uji Kualitas Instrumen .....	37
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	39
D. Pembahasan (Interpretasi) .....	43
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Simpulan .....	46
B. Saran .....	46
C. Keterbatasan Penelitian .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

4.1. Tingkat Pengambilan Kuesioner .....	35
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	36
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.4. Uji Validitas 100 Responden.....	38
4.5. Uji Reliabel 100 Responden .....	39
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4.7. Hasil Uji t .....	42