



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK  
DISONANSI KOGNITIF KONSUMEN *HANDPHONE*  
QWERTY NEXIAN DI JEMBER**

**SKRIPSI**

oleh :

**Ade Wulandari**

**060810201116**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK DISONANSI  
KOGNITIF KONSUMEN *HANDPHONE* QWERTY NEXIAN DI  
JEMBER**

**SKRIPSI**

*diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember*

oleh :

**Ade Wulandari**

**060810201116**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Disonansi Kognitif  
Konsumen *Handphone* Qwerty Nexian di Jember  
Nama Mahasiswa : Ade Wulandari  
NIM : 060810201116  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 19610729 198603 2 001

Drs. Sunardi, MM  
NIP. 19530403 198503 1 001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 19610729 198603 2 001

Tanggal Persetujuan : 14 Juni 2010

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER- FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama Mahasiswa : Ade Wulandari  
NIM : 060810201116  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PEMBENTUK  
DISONANSI KOGNITIF KONSUMEN *HANDPHONE*  
QWERTY NEXIAN DI JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 21 Juni 2010

Yang menyatakan,

ADE WULANDARI  
NIM 060810201116

**JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK DISONANSI KOGNITIF  
KONSUMEN *HANDPHONE* QWERTY NEXIAN DI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ade Wulandari

NIM : 060810201116

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

21 Juni 2010

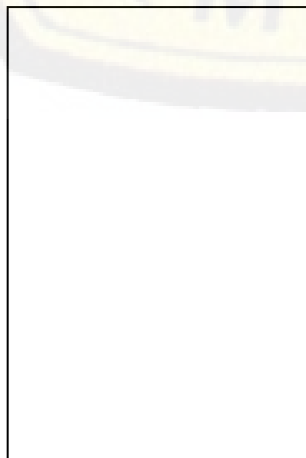
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. M. Syaharudin, M.Si : .....  
NIP. 19550919 198503 1 003

Sekretaris : Drs. Sunardi, MM : .....  
NIP. 19530403 198503 1 001

Anggota : Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si : .....  
NIP. 19610729 198603 2 001



Mengetahui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## **PERSEMBAHAN**

- *Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kehendak terbaik-Nya kepadaku, hanya dengan izin-Nya aku dapat menyelesaikan skripsiku ini*
- *Bunda Maria sebagai bunda perantaraku kepada Putra-Nya yang penuh cinta kasih, yang telah mengaturkan inginku kepada-Nya, terima kasih telah membimbingku selama pengerjaan skripsi ini*
- *Papa Goenawan Wisaksono dan Mama Lilik Dwi Astuti yang telah memberikan doa di setiap helaan nafas dan memberikan semangat baik moral maupun material kepadaku*
- *Keluarga besar Soedirman dan Suroso yang telah membantu memberikan dorongan semangat dan doa terbaiknya kepadaku*
- *Antonius Wisnu, SE thanks you for everything moment....*
- *Genk 'VG' diantaranya Windy, Ana, Ayu, Dian, Pizza, Betty, Dewitha, Hestika dan Shella. Terima kasih untuk kekompakan, persahabatan bahkan persaudaraan di antara kita yang dapat memberikan dorongan semangat penyelesaian skripsi ini*
- *Mas Andyan Pradipto, terima kasih telah memberikan inspirasi terbaiknya buat aku.*
- *Teman-teman Manajemen 2006 terimakasih untuk kebersamaan yang indah.*

## MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.  
(Evelyn Underhill)

Kita melihat kebahagiaan itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain.  
(Thomas Hardy)

Yang terpenting dari kehidupan bukanlah kemenangan namun bagaimana bertanding dengan baik.  
(Baron Pierre De Coubertin)

Jenius adalah 1 % inspirasi dan 99 % keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras. Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan.  
(Thomas A. Edison)

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pembentuk disonansi kognitif konsumen *handphone* Qwerty Nexian di Jember. Untuk mengetahui adanya faktor-faktor pembentuk disonansi kognitif konsumen *handphone* Qwerty Nexian di Jember adalah dengan menggunakan analisis faktor.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *handphone* Qwerty Nexian di Jember dengan pembelian *handphone* baru (tidak bekas). Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 110 responden dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia  $\geq 17$  tahun dan responden adalah konsumen *handphone* Qwerty Nexian yang mengetahui seluk-beluk *handphone* atau konsumen yang minimal menggunakan *handphone* Qwerty Nexian selama 1 bulan.

Data yang diperoleh diuji menggunakan Analisis Faktor. Analisis faktor pada prinsipnya digunakan untuk mereduksi data, yaitu proses untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor. Dalam penelitian ini Analisis Faktor digunakan untuk mengetahui faktor-faktor pembentuk disonansi kognitif konsumen *handphone* Qwerty Nexian di Jember.

Penelitian ini menggunakan 22 indikator meliputi aspek emosional, kebijaksanaan pembelian dan perhatian setelah transaksi yang menghasilkan enam faktor baru yaitu faktor ketidaksesuaian tindakan (F1), faktor ketidaksesuaian keputusan terhadap kenyataan (F2), faktor ketidaksesuaian keinginan dan harapan (F3), faktor ketidaksesuaian harapan akan pelayanan (F4), faktor kebimbangan akan pendapat masyarakat (F5) dan faktor ketidaksesuaian kebutuhan (F6)

Penelitian ini menyumbangkan saran bagi perusahaan agar tidak saja mengunggulkan harga produk untuk menarik minat konsumen tetapi lebih memperhatikan kualitas produk, mengevaluasi kinerja bagian penjualan untuk lebih mengetahui seluk beluk *handphone* Qwerty Nexian baik mengenai keunggulan dan mutunya, mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh calon konsumennya, menetapkan strategi pemberian pelayanan yang profesional, terutama dalam pelayanan purna beli, menetapkan strategi untuk membidik konsumen dengan cara menciptakan nilai lebih untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan melalui peningkatan kualitas kinerja layanan dan kualitas produk, tidak berbohong kepada konsumen atas keadaan produk sehingga pada akhirnya konsumen akan percaya pada perusahaan. Sebagai implikasinya, perusahaan seharusnya lebih mendengarkan suara konsumen sehingga dalam menentukan strategi pemasaran yang akan datang dan menetapkan strategi lebih memberikan keunggulan produk pada konsumen *handphone* Qwerty Nexian

Kata kunci : Disonansi Kognitif, Emosional, Kebijaksanaan Pembelian dan Perhatian Setelah Transaksi



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu apapun yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan dosen pembimbing I yang telah memberikan semangat dan kelancaran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Sunardi, MM selaku dosen pembimbing II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, kelancaran dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
6. Papa Goenawan Wisaksono dan Mama Lilik Dwi Astuti, terima kasih untuk doa yang selalu ada disetiap helaan nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang

tidak akan bisa digantikan oleh apapun serta dorongan semangat yang diberikan.

7. Keluarga Besar Soedirman dan Suroso yang telah membantu memberikan dorongan semangat dan doa terbaiknya kepadaku.
8. Antonius Wisnu, SE, *thank you for everything moment.*
9. Genk “VG” diantaranya Windy, Ana, Ayu, Dian, Pizza, Betty, Devitha, Hestika dan Shella. Terima kasih untuk kekompakan, persahabatan bahkan persaudaraan di antara kita yang dapat memberikan dorongan semangat penyelesaian skripsi ini.
10. Mas Andyan Pradipto, terima kasih telah memberikan inspirasi terbaiknya buat aku.
11. Teman-teman Manajemen 2006 terimakasih untuk kebersamaan yang indah.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukungku, terima kasih.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 14 Juni 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Kajian Teoritis.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	6
2.1.2 Sikap.....	8
2.1.3 Disonansi Kognitif .....	12
2.1.4 Keputusan Pembelian Konsumen .....	18
2.1.5 Harapan dan Kepuasan Konsumen .....	24
<b>2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>31</b>

<b>3.2 Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>31</b>
3.2.1 Jenis Data .....	31
3.2.2 Sumber Data.....	31
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>31</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>32</b>
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel.....	32
<b>3.5 Identifikasi Variabel</b> .....	<b>33</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>34</b>
<b>3.7 Teknik Pengukuran</b> .....	<b>36</b>
<b>3.8 Uji Instrument</b> .....	<b>36</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	36
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	37
<b>3.9 Metode Analisis Data</b> .....	<b>38</b>
<b>3.10 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	<b>39</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
<b>4.1 Gambaran Umum <i>Handphone</i> Qwerty Nexian</b> .....	<b>41</b>
4.1.1 Profil Nexian.....	41
4.1.2 Karakteristik <i>Handphone</i> Qwerty Nexian .....	42
4.1.3 Penjualan <i>Handphone</i> Qwerty Nexian .....	44
<b>4.2 Karakteristik Responden</b> .....	<b>45</b>
<b>4.3 Uji Instrument</b> .....	<b>49</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	50
<b>4.4 Hasil Analisis Data</b> .....	<b>50</b>
<b>4.5 Pembahasan</b> .....	<b>58</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>64</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>64</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tinjauan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.....	28
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	45
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	47
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran per Bulan .....	48
4.6 Hasil Uji Validitas.....	49
4.7 <i>Reliability Statistics</i> .....	50
4.8 <i>KMO and Barlett's Test</i> .....	51
4.9 Hasil Pengujian ( <i>Anti Image Matrices</i> ).....	51
4.10 <i>Total Variance Explained</i> .....	52
4.11 <i>Component Matrix</i> .....	54
4.12 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	55
4.13 Hasil Analisis Faktor.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahap Keputusan Pembelian Konsumen.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Karakteristik Responden .....	73
Lampiran 3 Tabulasi Data Awal .....	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	79
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 6 Hasil Analisis Faktor .....	84

