

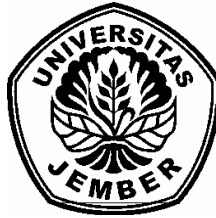


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI KOTA
SITUBONDO**

SKRIPSI

Oleh
Doni Iswahyudi
NIM 080810201041

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI KOTA
SITUBONDO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Doni Iswahyudi
NIM 080810201041**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : DONI ISWAHYUDI
NIM : 080810201041
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Konsentrasi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN
TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI
KOTA SITUBONDO

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian 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, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2012

Yang menyatakan,

DONI ISWAHYUDI
NIM 080810201041

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN
TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI
KOTA SITUBONDO

Nama Mahasiswa : DONI ISWAHYUDI

NIM : 080810201041

Jurusan : MANAJEMEN

Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si
NIP 19730908 200003 2 001

H.N. Ari Subagiyo, SE, M.Si
NIP 19731109 200003 1 002

Ketua Jurusan

Prof. Dr.Hj. Istifadah, M.Si
NIP 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI KOTA SITUBONDO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Doni Iswahyudi

NIM : 080810201041

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

19 Juni 2012

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

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. : (.....)
NIP 19610710 198902 1 002

Sekretaris : H.N. Ari Subagiyo, SE, M.Si : (.....)
NIP 19731109 200003 1 002

Anggota : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si : (.....)
NIP 19730908 200003 2 001



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku, Papa Iswaji (Aci) dan Mama Retno tercinta, yang selalu dengan tulus menyayangiku, membesarkanku dan mendidikku.
2. Adikku Serli Anita Dewi yang selalu membuat hidupku indah.
3. Kekasih hatiku yang selalu setia menemaniku.
4. Sahabat-sahabatku Mbambonk Community dan FDB yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepadaku.
5. Teman-teman Manajemen 2008.
6. Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap
(Q.S Alam Nasyrâh : 6-8)

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)

Tidak ada sesuatu yang tidak mungkin dalam dunia ini,
jadi apabila orang lain mengatakan apa yang kamu lakukan itu tidak mungkin,
maka katakanlah bahwa itu mungkin!!
“Impossible = I’m Possible”
(Penulis)

Keyakinan merupakan modal awal yang WAJIB dimiliki
oleh setiap orang dalam melakukan hal apapun
untuk mencapai sebuah tujuan
(Penulis)



SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP *SMARTPHONE* BLACKBERRY DI KOTA
SITUBONDO**

Oleh :

Doni Iswahyudi

NIM 080810201041

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : H.N. Ari Subagiyo, SE, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap *Smartphone* BlackBerry di Kota Situbondo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen terhadap *Smartphone* BlackBerry di kota Situbondo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna *Smartphone* BlackBerry yang berdomisili di kota Situbondo. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 16 variabel.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis faktor. Analisis faktor digunakan untuk mereduksi data atau meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor, namun masih memuat sebagian besar informasi yang terkandung dalam variabel asli. Dalam penelitian ini analisis faktor digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang yang memengaruhi loyalitas konsumen *Smartphone* BlackBerry untuk tetap bersikap loyal terhadap *Smartphone* BlackBerry yang digunakannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari 16 variabel yang diteliti, dihasilkan 4 faktor baru yang terbentuk, yaitu faktor gaya hidup dan lingkungan sosial, faktor aplikasi, faktor keunggulan produk, serta faktor kesesuaian kebutuhan, yang nantinya penelitian ini diharapkan lebih mampu meningkatkan keempat faktor yang telah dibentuk.

Kata Kunci : Loyalitas konsumen, analisis faktor.

ABSTRACT

This study entitled "Analysis of Factors Affecting BlackBerry *Smartphone* Consumer Loyalty in the town of Situbondo". This study aims to determine and analyze the factors that influence consumer loyalty to the BlackBerry *Smartphone* in the town of Situbondo. The population in this study is the consumer BlackBerry Smartphone users who live in the town of Situbondo. Sampling method is purposive sampling used by the respondents as many as 90 people. Variables used as many as 16 variables.

The analytical method used was factor analysis. Factor analysis is used to reduce the data or summarize a number of variables into fewer and named as a factor, but still contains most of the information contained in the original variables. In the present study used factor analysis to determine what factors are influencing consumer loyalty BlackBerry *Smartphone* to remain loyal to the BlackBerry *Smartphone* uses.

Based on the results of research conducted, of the 16 variables studied, the resulting newly formed 4 factors, lifestyle factors and the social environment, the application factor, factor product excellence, and the factor of suitability requirements, which will further research is expected to increase four factors been established.

Keywords: consumer loyalty, a factor analysis.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas ridho dan limpahan Rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap *Smartphone* BlackBerry di Kota Situbondo” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai kewajiban guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan baik berupa materiil maupun moril yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Isti Fadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk serta motivasi yang bermanfaat guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak H.N. Ari Subagiyo, SE, M.Si, selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk serta motivasi yang bermanfaat guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan pengajaran dan ilmunya selama ini sehingga dapat menjadi bekal untuk masa depan saya.
6. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
7. Kedua orang tuaku tersayang, Papa Iswaji (Aci) dan Mama Retno Anggar Wahyuningsih tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang telah diberikan dalam mendidik dan membesarkanku selama ini.

8. Adikku Serly Anita Dewi tercinta, yang selalu menjadi adik yang baik untukku dan selalu menjadi penghiburku di rumah.
9. Kekasih hatiku tercinta Sesilia Tyas Wahyunita, terima kasih telah ada disampingku selama 8 tahun dan akan terus menjadi tahun-tahun berikutnya. Kau telah menemani banyak hal dalam hidupku, terima kasih atas segala dukungan semangat, doa, dan ketulusan yang kau berikan selama ini.
10. Sahib-sahibku tersayang Mbambonk Community (Riano *Gentonk*, Uyunk *Kebo*, Bahtiar *Ruwet*, Bayu *Ambon*, Bambang *Bamz*, Dita *Tante*, Nindy *Boncel*, Putri *Mak Bongky*, Forasty *Mpok Nory*, Dita *Inem*, Fenani *Ve*, Vinda *Juminten*). Terima kasih atas segala kenangan manis yang tercipta, persahabatan yang tulus, dan dukungan yang kalian berikan. Semoga persahabatan ini akan terus terjalin hingga hari tua nanti.
11. Teman-teman Manajemen 2008 : Rizka R, Ardyan, Ayson, Dimas, Andre, Asep, Vina, Ayu, Rina, Manggar, Peni, Dinar, dan seluruh teman-temanku di Manajemen 2008 yang tak bisa kusebutkan satu persatu. Terima kasih atas serpihan kisah penuh warna selama ini. Kalian takkan pernah ku lupakan.
12. Teman-teman kos Brantas Ijo: Sulis, Wahyu, Danang, Dimas, Samid, Likul, Yogis, Daniel, Maz Febri Janotok, dll yang tak bisa kusebutkan satu persatu. Terima Kasih atas kebersamaan yang indah selama 4 tahun ini, semoga komunikasi dan silaturahmi kita takkan terputus.
13. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki dan kekurangan yang ada, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Loyalitas Konsumen	10
2.2 Penelitian Terdahulu	13

2.3 Kerangka Konseptual	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Identifikasi Variabel	20
3.6 Definisi Operasional Variabel	21
3.7 Teknik Pengukuran Data	23
3.8 Uji Instrumen	23
3.8.1 Uji Validitas	23
3.8.2 Uji Reliabilitas	24
3.9 Metode Analisis Data	24
3.9.1 Analisis Faktor	24
3.10 Kerangka Konseptual	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Situbondo	28
4.1.2 Profil Objek Penelitian	31
4.1.3 Perkembangan Smartphone BlackBerry	36
4.2 Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.2 Karakteristik Resp. Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2.4 Karakteristik Resp. Berdasarkan Pendapatan	42
4.2.5 Karakteristik Resp. Berdasarkan Penggunaan BB.....	43
4.3 Uji Instrumen	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47

4.4 Hasil Analisis Data	48
4.4.1 Analisis Faktor	48
4.5 Pembahasan	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Penjualan Ponsel tahun 2011	2
Tabel 1.2 Penjualan Smartphone BlackBerry di Cempaka Seluler	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Kriteria Reliabilitas Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	24
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Situbondo	28
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Berdasarkan SP 2010	30
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kec.Situbondo Menurut Kelompok Umur	32
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kec.Situbondo Menurut Mata Pencaharian	32
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kec.Panji Menurut Kelompok Umur	34
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Kec.Panji Menurut Mata Pencaharian	34
Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Kec.Panarukan Menurut Kelompok Umur	35
Tabel 4.8 Jumlah Kec.Panarukan Penduduk Menurut Mata Pencaharian	36
Tabel 4.9 Tabel Penjualan BlackBerry di 3 konter Situbondo	39
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.14 Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan BlackBerry	44
Tabel 4.15 Responden Berdasarkan Penggunaan Tipe BlackBerry	44
Tabel 4.16 Hasil Validitas <i>Independent Variable</i>	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas <i>Independent Variable</i>	47
Tabel 4.18 KMO and Bartlett's Test	48
Tabel 4.19 Hasil Pengujian (<i>Anti-image Correlation</i>)	49
Tabel 4.20 Total <i>Variance Explaine</i>	50
Tabel 4.21 Tabel <i>Component Matrix^a</i>	52

Tabel 4.22 Tabel <i>Rotated Component Matrix</i> ^a	53
Tabel 4.23 Ringkasan Hasil Analisis Faktor	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Perilaku Konsumen	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis Faktor	25
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	26
Gambar 4.1 Grafik Scree Plot	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas X
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas X
- Lampiran 6 Analisis Faktor