

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH*  
BLACKBERRY SMARTPHONE TERHADAP MINAT BELI  
PARA REMAJA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

**Oleh:**

**NAMA : VERYCO ANDREANCAHYA PUTRA**

**NPM : 01120089091**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA**

**2011**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS**  
**AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Veryco Andreancahya Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120089091

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* BLACKBERRY SMARTPHONE TERHADAP MINAT BELI PARA REMAJA DI SURABAYA“**

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 12 Desember 2011

Yang membuat pernyataan



(Veryco Andreancahya P.)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* BLACKBERRY  
SMARTPHONE TERHADAP MINAT BELI PARA REMAJA DI  
SURABAYA**

Oleh:

Nama : Veryco Andreancahya Putra  
NPM : 01120089091  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 12 Desember 2011

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald Suryaputra S.T, M.M.

Ketua Jurusan Manajemen



Ronald Suryaputra S.T, M.M.

Co-Pembimbing/Supervisor

Sugeng Adiputro BBA MBA.

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Louie Divinagracia DBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

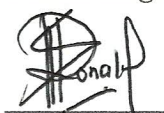

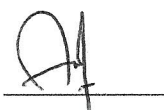
---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Senin, 24 Januari 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

**Nama** : Veryco Andreancahya Putra  
**NPM** : 01120089091  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* BLACKBERRY SMARTPHONE TERHADAP MINAT BELI PARA REMAJA DI SURABAYA" oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Ronald Suryaputra S.T, M.M.	, sebagai Ketua/Pembimbing	
Drs. Daniel Tulasi, M.M.	, sebagai Anggota	
Amelia S.E, RFP-1, M.M.	, sebagai Anggota	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir penelitian dengan judul: **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* BLACKBERRY SMARTPHONE TERHADAP MINAT BELI PARA REMAJA DI SURABAYA”** sebagai persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Sarjana Strata Satu Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia DBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra S.T, M.M., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Sugeng Adiputro BBA MBA., selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan

pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Para responden, khususnya para mahasiswa remaja yang mengambil studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya sebagai representatif seluruh remaja yang berdomisili di Surabaya yang menggunakan produk Blackberry Smartphone.
7. Orang tua khususnya Papa dan Mama serta adik laki-laki penulis yaitu Brian yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini, serta mendukung sepenuhnya agar penulis mampu mewujudkan harapan dan cita-citanya untuk membahagiakan keluarga ini ke depannya setelah lulus dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 12 Desember 2011

Veryco Andreancahya Putra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Pengorganisasian Penulisan .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	10
2.1 Kajian/Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis .....	10
2.1.1 Minat Beli .....	10
2.1.2 <i>Brand Image</i> .....	13
2.1.3 <i>Word of Mouth</i> .....	18
2.2 Bagan Alur Berpikir.....	23
2.3 Dimensional Atribut.....	25
2.4 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	29
3.3 Populasi Dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi.....	30

3.3.2 Sampel.....	30
3.3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Aras Dan Skala Pengukuran .....	34
3.6 Teknik Analisis .....	34
3.6.1 Teknik Analisis Kuantitatif.....	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>46</b>
4.1 Data Deskriptif.....	46
4.2 Proses Dan Hasil Analisis Data .....	48
4.2.1 Evaluasi Normalitas Data .....	49
4.2.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	50
4.2.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	50
4.2.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	51
4.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	52
4.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	52
4.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	55
4.2.6 Pengujian Terhadap Nilai Residual.....	57
4.2.7 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....	58
4.2.7.1 Uji <i>Reliability</i> .....	58
4.2.7.2 <i>Variance Extracted</i> .....	59
4.3 Pengujian Hipotesis .....	60
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 .....	61
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 .....	61
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 .....	61
4.4 Pembahasan.....	62
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>72</b>
5.1 Ringkasan Penelitian.....	72
5.2 Kesimpulan .....	73
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis.....	73
5.2.1.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	73
5.2.1.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli .....	73
5.2.1.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Minat Beli.....	73



5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	74
5.3 Implikasi .....	75
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	75
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	76
5.4 Penelitian Yang Akan Datang.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>

**DAFTAR GAMBAR****BAB I**

1.1 Data Penjualan <i>Worldwide Mobile Device</i> 2010 .....	6
--	---

**BAB II**

2.1 Model Penelitian .....	25
----------------------------	----

2.2 Model Variabel <i>Brand Image</i> .....	26
---	----

2.3 Model Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	26
---	----

2.4 Model Variabel Minat Beli .....	27
-------------------------------------	----

**BAB III**

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	40
--	----

**BAB IV**

4.1 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i> .....	53
---	----

4.2 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	55
---	----

## DAFTAR TABEL

### **BAB I**

1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Backberry Smartphone ....	5
---	---

### **BAB II**

2.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	27
---	----

### **BAB III**

3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2 Keterangan Dimensi Konstruk.....	37
3.3 Keterangan Hubungan Konstruk.....	37
3.4 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan Model Pengukuran .....	38
3.5 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	42

### **BAB IV**

4.1 Statistik Deskriptif .....	46
4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	50
4.3 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i> .....	51
4.4 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	52
4.5 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Endogen.....	54
4.6 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen .....	54
4.7 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Strucrural Equation Model</i> (SEM) .....	56
4.8 <i>Regression Weight Full Structural Model</i> .....	57
4.9 Hasil <i>Standard Loading Data</i> .....	58
4.10 Hasil <i>Measurement Error Data</i> .....	58
4.11 Perhitungan Realibilitas Data .....	59
4.12 Hasil <i>Square Standardized Loading Data</i> .....	59
4.13 Perhitungan <i>Variance Extracted Data</i> .....	60
4.14 Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	60
4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	62

### **BAB V**

5.1 Implikasi Teoritis .....	75
5.2 Implikasi Manajerial .....	78

**DAFTAR LAMPIRAN**

A. Lampiran A: Daftar Pertanyaan .....	A-1
B. Lampiran B: Data Kuesioner.....	B-1
C. Lampiran C: <i>Text Output</i> AMOS .....	C-1