

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Data Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat *Smartphone* Samsung**

Pada tahun 1938 di mana Lee Byung-Chull (1910-1987) berasal dari keluarga pemilik tanah yang luas di daerah Uiryeong datang ke kota Daegu dan mendirikan Samsung Sanghoe, sebuah perusahaan perdagangan kecil dengan empat puluh karyawan yang berlokasi di Su-dong (sekarang Ingyo-dong). Perusahaan yang dibangun Lee mengalami kemajuan dan ia memindahkan kantor pusatnya ke Seoul pada tahun 1947. Ketika pecah Perang Korea, Lee terpaksa meninggalkan Seoul dan memulai penyulingan gula di Busan sebagai nama Cheil Jedang. Setelah perang, pada tahun 1954, Lee mendirikan Cheil Mojik dan membangun pabrik di Chimsan-dong, Daegu sebagai pabrik wol.

Lee berusaha mendirikan Samsung sebagai pemimpin industri dalam berbagai bidang, seperti asuransi, sekuritas dan ritel. Pada akhir 1960-an, Samsung group mulai berkembang menjadi industri elektronik dan membentuk divisi elektronik seperti Samsung Electronics Co Devices, Samsung Electro-Mechanics Co, Samsung Corning Co dan Samsung Semiconductor dan Telecommunications Co dan membuat fasilitas di Suwon. Produk pertama adalah satu set televisi hitam-putih. Pada tahun 1980, Perusahaan Samsung membeli Hanguk Jeonja Tongsin di Gumi dan mulai membangun perangkat telekomunikasi. Produk pertamanya adalah

Switchboards. Fasilitas ini telah berkembang menjadi sistem Manufaktur telepon dan faks dan menjadi pusat manufaktur ponsel Samsung. Mereka telah menghasilkan lebih dari 800 juta ponsel. Perusahaan mereka dikelompokkan bersama di bawah Samsung Electronics Co, Ltd pada 1980-an.

Pada akhir 1980-an dan awal 1990-an, Samsung Electronics berinvestasi dalam penelitian dan pengembangan, investasi yang penting dalam mendorong perusahaan untuk terdepan dalam industri elektronik global. Pada tahun 1982, Samsung membangun sebuah pabrik perakitan televisi di Portugal. Pada tahun 1984 Samsung membangun sebuah pabrik di New York. Pada tahun 1985 Samsung membangun sebuah pabrik di Tokyo, pada tahun 1987 Samsung membangun Fasilitas di Inggris dan fasilitas lain di Austin pada tahun 1996. Secara total, Samsung telah menginvestasikan \$ 5,6 Milyar di Austin - sejauh ini merupakan investasi asing terbesar di Texas dan salah satu investasi asing tunggal terbesar di Amerika Serikat. Investasi baru Samsung di Austin totalnya menjadi lebih dari \$ 9 miliar.

Samsung mulai bangkit sebagai perusahaan internasional pada 1990-an. Cabang konstruksi Samsung mendapatkan kontrak untuk membangun satu dari dua Petronas Towers di Malaysia, Taipei 101 di Taiwan dan Khalifa Burj di Uni Emirat Arab. Pada tahun 1993, Lee Kun-Hee menjual sebuah anak perusahaan Samsung Group, dirampingkan perusahaan dan operasi lainnya bergabung untuk berkonsentrasi pada tiga industri yaitu elektronik, teknik dan

bahan kimia. Pada tahun 1996, Group Samsung membeli kembali Sungkyunkwan University foundation.

Dibandingkan dengan perusahaan besar korea lainnya, Samsung selamat dari krisis keuangan Asia tahun 1997 yang relatif tidak berpengaruh besar. Namun, Samsung Motor dijual kepada Renault karena mengalami kerugian yang signifikan. Pada tahun 2010, saham Renault Samsung 80,1 persen dimiliki Renault dan 19,9 persen dimiliki oleh Samsung. Selain itu, Samsung memproduksi berbagai pesawat dari tahun 1980-an 1990-an. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 sebagai Korea Aerospace Industries (KAI), hasil penggabungan antara tiga divisi aerospace domestic utama Samsung Aerospace, Daewoo Heavy Industries dan Hyundai Space dan Aircraft Company.

Samsung menjadi produsen terbesar memory chips di dunia pada tahun 1992 dan pembuat chip dunia terbesar kedua setelah Intel. Sepuluh tahun kemudian, Samsung tumbuh menjadi produsen terbesar di dunia membuat panel layar liquid-crystal. Pada tahun 2006 S-LCD didirikan sebagai perusahaan patungan antara Samsung dan Sony dalam rangka menyediakan pasokan yang stabil dari panel LCD untuk mereka dan mengoperasikan pabrik-pabrik serta membangun fasilitas di Tangjung, Korea Selatan.

Perjalanan Samsung untuk menjadi produsen *Smartphone* android tidaklah mudah dan tidak secepat seperti pembaruan OS android, Samsung ini menjadi produsen *smartphone* android dimulai pada tanggal 27 April 2009

dengan mengeluarkan ponsel Samsung i7500 dengan menggunakan layar sentuh AMOLED yang berukuran 3.2 inci dan OS yang digunakan oleh ponsel pertama ini adalah OS Android Cupcake v1.5.

Sebenarnya keberhasilan Samsung dalam platform android ini dimulai pada saat peluncuran Samsung Galaxy S 19000 yaitu pada bulan Maret 2010 dengan menawarkan layar super AMOLED berukuran 4 inci dengan OS Android Elclair v2.1. *Smartphone* ini berhasil menjual 10 juta unit lebih pada tahun 2011.

Keberhasilan Samsung Galaxy S ini terus merembet pada suksesor dari Galaxy S, diantaranya Samsung galaxy S II, Samsung Galaxy S III terus sampai yang terbaru yaitu Samsung Galaxy S VI. Samsung lainnya pun tak kalah juga dipasaran yaitu seperti Samsung Galaxy mini, Samsung Galaxy Young, Samsung Galaxy Note dan Samsung Galaxy yang lainnya. Dalam penelitian (Vernando, 2018, hlm. 48-51).

## **2. Samsung Indonesia**

PT. Samsung Electronics Indonesia adalah perusahaan manufaktur elektronik asal korea Selatan yang telah berdiri selama 25 tahun di Indonesia. Samsung saat ini berada dalam masa kejayaannya dan merajai pasar *smartphone* dunia. Samsung memiliki lima core value yang menjadi kunci sukses perjalanan panjang Samsung dari masa ke masa yaitu *People, Excellence, Changem Integrity* dan *Co-Prosperity*. Perusahaan yang berstandar Internasional dan mengedepankan kepatuhan terhadap hukum

yang berlaku, mampu menjamin kesejahteraan karyawan yang menjadi aset utama, menciptakan lingkungan kerja yang baik dengan moto *Great Work Place* dan mengedepankan keseimbangan hidup karyawannya dengan moto *work Life Balance*. Perusahaan yang berada di kawasan Insutri Jababeka ini memproduksi Smart Phone, LED TV, STB dan Blueray.

Samsung Electronic Co. juga telah mulai melakukan perakitan produk smartphone sebuah pabrik yang terletak di Cikarang, Jawa Barat. Perakitan produk yang dilakukan di Indonesia ini menjadi bagian dari respon terhadap peraturan pemerintah Indonesia untuk menjaga produksi ponel lokal. Tepatnya pada tahun 2012 lalu, pemerintah industri resmi mengeluarkan peraturan yang mengharuskan importer ponsel untuk mendirikan minimal pabrik perakitan di dalam negeri. Pemerintah memberikan tenggang waktu hingga tahun 2015 bagi para produsen ponsel untuk mengikuti aturan tersebut. Dalam penelitian (Vernando, 2018, hlm. 51-52).

### **3. Tujuan Berdirinya Perusahaan Samsung**

Samsung berkomitmen untuk mematuhi undang-undang dan peraturan lokal serta menerapkan kode etik global yang ketat kepada semua karyawan. Samsung percaya bahwa manajemen etika bukan hanya alat untuk menjawab perubahan lingkungan bisnis global yang cepat, namun juga merupakan sarana untuk membangun kepercayaan dengan berbagai pamangku kepentingan termasuk pelanggan, pemegang saham, karyawan, mitra bisnis dan masyarakat lokal. Dengan tujuan menjadi salah satu perusahaan paling

etis di dunia, Samsung terus melatih karyawannya dan menjalankan sistem pemantauan, serta menerapkan manajemen perusahaan yang adil dan transparan (Samsung, 1995-2020).

Tujuan dari Samsung Electronics adalah mengembangkan teknologi yang inovatif dan proses efisien yang menciptakan pasar baru, memperkaya hidup semua orang dan terus menjadikan Samsung sebagai pemimpin digital yang terpercaya.

#### **4. Visi – Misi Samsung**

- Visi

Visi dari Samsung Electronics adalah menjadi pemimpin pergerakan konvergensi digital. Samsung meyakini bahwa melalui inovasi teknologi saat ini, mereka akan menemukan solusi yang diperlukan untuk menghadapi tantangan hari esok. Teknologi membuka kesempatan bagi bisnis untuk tumbuh, bagi warga Negara di pasar yang sedang berkembang untuk hidup sejahtera dengan memasuki tahap ekonomi digital dan agar masyarakat dapat menemukan peluang baru.

- Misi

Misi dari Samsung Electronics adalah menjadi “digital-eCompany” yang terbaik. Digital menciptakan produk dan layanan teknologi yang memimpin industry, menempatkan manajemen dan proses produksi yang paling efisien. Company (Perusahaan) mempertahankan focus yang mantap untuk memperkuat organisasi demi terus menjadi

pemimpin teknologi global dan perusahaan yang terpercaya dan bertanggung jawab (Samsung, 1995-2020).

## **5. Nilai-Nilai Dalam Perusahaan**

Samsung percaya bahwa hidup dengan nilai yang kuat merupakan kunci bisnis yang baik. Inilah alasan nilai-nilai inti ini beserta kode etik yang ketat, merupakan inti dari setiap keputusan yang dibuat oleh perusahaan. Orang, Keunggulan, Perubahan, integritas, kemakmuran bersama merupakan semangat Samsung (Semangat Samsung| Filosofi |Visi| Samsung Indonesia, 1995).

- **Karyawan**

Sederhana, karyawan membentuk perusahaan. Di Samsung, kami berdedikasi untuk memberi karyawan kami banyak kesempatan untuk mencapai potensi penuh mereka.

- **Keunggulan**

Seperti yang telah kami lakukan di Samsung didorong oleh semangat tanpa henti akan keunggulan dan komitmen pasti untuk mengembangkan produk dan layanan terbaik di pasaran.

- **Perubahan**

Seperti yang telah kami lakukan sejak didirikan, kami menetapkan tujuan pada masa depan, mengantisipasi kebutuhan dan tuntutan pasar sehingga kami dapat mengarahkan perusahaan menuju kesuksesan jangka panjang.

- **Integritas**

Beroperasi secara etis merupakan landasan bisnis kami, semua yang kami lakukan dipandu oleh pedoman moral yang memastikan keadilan, rasa hormat terhadap semua pemangku kepentingan dan transparansi penuh.

- **Kemakmuran bersama**

Samsung berkomitmen untuk menjadi warga perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan diseluruh komunitasnya diseluruh dunia.

## **6. Sarana Pelayanan Samsung**

Sebagai Salah satu perusahaan elektronik yang ternama terkhusus pada sektor *smartphone* Samsung memberikan banyak inovasi produk yang sangat menarik guna untuk memenuhi kebutuhan dari konsumennya. Samsung juga menyediakan berbagai pelayanan yang akan sangat membantu konsumennya dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dirasakan dalam penggunaan produk yang dikeluarkan. Layanan tersebut yakni sebagai berikut:

1. *MySamsung Service Center* yang tersedia dibanyak kota-kota besar, guna mempermudah konsumen dalam melakukan perbaikan *smartphone* yang bermasalah
2. *Melayani Service Product* mulai dari sekedar *mun-download apps* sampai *trouble dhooting*.

3. Samsung juga memberikan pelayanan melalui aplikasi MySamsung, agar konsumen dapat menghubungi Samsung 24 jam sehari, 7 hari seminggu, baik melalui *call center*, bantuan *online* seperti *live*, *chat* dan *email* serta mendapat bantuan terpadu jarak jauh (*remote service*). Dengan mengunduh aplikasi MySamsung di Google Playstore, konsumen secara otomatis juga mendapat informasi lokasi *service center* yang terdekat.
4. Samsung menghadirkan layanan *service* prioritas bagi pemilik *smartphone* Samsung Galaxy S7 dan S7 Edge di Indonesia.
5. Selama ponsel Samsung Galaxy S7 atau S7 Edge harus diperbaiki, Samsung akan memberikan pinjaman ponsel yang setara hingga proses perbaikan selesai.
6. Samsung juga menghadirkan layanan *hotline* 24 jam gratis serta *live chat* bagi pengguna Galaxy S7 dan S7 Edge. Kemudian, untuk memberikan penguasaan produk Galaxy S7 dan S7 Edge kepada konsumen, Samsung menyiapkan *product training* prioritas. Hal ini dilakukan agar pengguna Samsung Galaxy S7 dan Edge bisa memaksimalkan pengalamannya dalam menggunakan kedua ponsel ini.
7. Layanan berupa jalur antrian khusus di Samsung Experience Store dan Service Center, bagi pengguna *flagship smartphone*.
8. Samsung memberikan *priority assistant* berupa fasilitas perawatan dan cek produk di Samsung *Experience Store*.

## 7. Seri *Smartphone* Samsung

Seri yang dikeluarkan oleh Samsung adalah Samsung Galaxy. Samsung Galaxy adalah seri perangkat berbasis Android yang dirancang, diproduksi dan dipasarkan oleh *Samsung Electronics*. Lini produk meliputi seri Galaxy S sebagai *smartphone high-end*, Seri Galaxy Note sebagai dan phablet dengan fungsionalitas tambahan *stylus* dan Seri Galaxy Tab sebagai tablet. Berikut daftar perangkat Samsung Galaxy:

- 1) Galaxy S
  - a. Samsung Galaxy S 19000 (2010)
  - b. Samsung Galaxy S (2010)
    - Samsung Galaxy S Plus (2011)
    - Samsung Galaxy S Advance (2012)
  - c. Samsung Galaxy S II Plus (2013)
    - Samsung Galaxy S II Plus (2013)
  - d. Samsung Galaxy S III (2012)
    - Samsung Galaxy S III Neo ( 2014)
    - Samsung Galaxy S III Mini (2012)
  - e. Samsung Galaxy S4 (2013)
    - Samsung Galaxy S4 Zoom (2013)
    - Samsung Galaxy S4 Mini (2013)
    - Samsung Galaxy S4 Active (2013)
  - f. Samsung Galaxy S5 (2014)
    - Samsung Galaxy K Zoom (2014)

- Samsung Galaxy S5 Mini (2014)
- Samsung Galaxy S5 Active (2014)
- Samsung Galaxy S5 Neo (2015)
- g. Samsung Galaxy S6, s6 Edge dan S6 Edge+ (2015)
  - Samsung Galaxy S6 Active (2015)
- h. Samsung Galaxy S7 dan S7 Edge (2016)
  - Samsung Galaxy S6 Active (2015)
- i. Samsung Galaxy S8 dan S8 Plus (2017)
- j. Samsung Galaxy S9 dan S9 Plus (2018)
- k. Samsung Galaxy S10e, S10 dan S10+ (2019)

## 2) Galaxy A

- a. Samsung Galaxy Alpha (2014)(SM-G850F)
- b. Samsung Galaxy A10 (2019) (SM-A105F)
- c. Samsung Galaxy A2 Core (2019) (SM-A260G)
- d. Samsung Galaxy A20 (2019) (SM-A205F)
- e. Samsung Galaxy A3 (2015) (SM-A300F)
- f. Samsung Galaxy A3 (2016) (SM-A310F)
- g. Samsung Galaxy A3 (2017) (SM-A320Y)
- h. Samsung Galaxy A30 (2019) (SM-A305F)
- i. Samsung Galaxy A5 (2015) (SM-A500F)
- j. Samsung Galaxy A5 (2016) (SM-A510F)
- k. Samsung Galaxy A5 (2017) (SM-A520F)
- l. Samsung Galaxy A50 (2019) (SM-A505F)

- m. Samsung Galaxy A6 dan 6+ (2018) (SM-A600G, SM-A605G)
- n. Samsung Galaxy A6s (2018) (SM-G6200)
- o. Samsung Galaxy A60 (2019) (SM-A606F)
- p. Samsung Galaxy A7 (2015) (SM-A700F)
- q. Samsung Galaxy A7 (2016) (SM-A710F)
- r. Samsung Galaxy A7 (2017) (SM-A720F)
- s. Samsung Galaxy A7 (2018) (SM-A750GN)
- t. Samsung Galaxy A70 (SM-A705F)
- u. Samsung Galaxy A8 (2015) (A800F)
- v. Samsung Galaxy A8 (2016) (SM-A810F)
- w. Samsung Galaxy A8 dan A8+ (2018) (SM-A530F, SM-A730F)
- x. Samsung Galaxy A8 Star (2018) (SM-G887F)
- y. Samsung Galaxy A9 (2016) (SM-A9000)
- z. Samsung Galaxy A9 Pro (2016) (SM-A910F)
- aa. Samsung Galaxy A9 (2018) (SM-A920F)

### 3) Galaxy C

- a. Samsung Galaxy C5 (2016) (SM-C5000)
- b. Samsung Galaxy C7 (2016) (SM-C7000)
- c. Samsung Galaxy C5 Pro (2017)
- d. Samsung Galaxy C7 Pro (2017)
- e. Samsung Galaxy C9 Pro (2017)

### 4) Galaxy Core

- a. Samsung Galaxy Core (2013) (GT-18262)

- b. Samsung Galaxy Core 2 (2014) (SM-G355H)
  - c. Samsung Galaxy Core Max (2015) (SM-G5108Q)
  - d. Samsung Galaxy Core Prime (2014) (SM-G360H)
- 5) Galaxy Grand
- a. Samsung Galaxy Grand (2013) (GT-19082)
  - b. Samsung Galaxy Grand 2 (2014) (SM-G7102)
  - c. Samsung Galaxy Grand Neo (2014) (GT-19060)
  - d. Samsung Galaxy Grand Max (2015) (GT-G720AX)
  - e. Samsung Galaxy Grand Prime (2014) ( SM-G530H)
- 6) Galaxy E
- a. Samsung Galaxy E5 (2015) (SM-E500H)
  - b. Samsung Galaxy E7 (2015) (SM-E700H)
- 7) Galaxy J
- a. Samsung Galaxy J (hanya dirilis di Jepang dan Taiwan) (2013)
  - b. Samsung Galaxy J1 (2015) (SM-J100H)
  - c. Samsung Galaxy J1 (2016) (SM-J120G)
  - d. Samsung Galaxy J1 Ace (2015) (SM-J110G, SM-J111F)
  - e. Samsung Galaxy J1 Mini (2016) (SM-J105F)
  - f. Samsung Galaxy J1 Prime (di Indonesia dikenal dengan Galaxy V2)  
(2016) (SM-J106B)
  - g. Samsung Galaxy J2 (2015) (SM-J200G)
  - h. Samsung Galaxy J2 (2016) (SM-J210F)
  - i. Samsung Galaxy J2 Prime (2016) (SM-G532G)

- j. Samsung Galaxy J3 (2016) (SM-J320G)
  - k. Samsung Galaxy J3 Pro (2017) (SM-J330F)
  - l. Samsung Galaxy J3 (2018) (SM-J337)
  - m. Samsung Galaxy J4 (2018) (SM-J400F)
  - n. Samsung Galaxy J4 + (2018) (SM-J415F)
  - o. Samsung Galaxy J5 (2015) (SM-J500G)
  - p. Samsung Galaxy J5 (2016) (SM-J510FN)
  - q. Samsung Galaxy J5 Prime (2016) (SM-G570Y)
  - r. Samsung Galaxy J5 Pro (2017) (SM-J530F)
  - s. Samsung Galaxy J6 (2018) (SM-J600G)
  - t. Samsung Galaxy J6+ (2018) (SM-J610F)
  - u. Samsung Galaxy J7 (2015) (SM-J700F)
  - v. Samsung Galaxy J7 (2016) (SM-J710FN)
  - w. Samsung Galaxy J7 Prime (2016) (SM-G610F)
  - x. Samsung Galaxy J7 Core (2017) (SM-J701F)
  - y. Samsung Galaxy J7 Pro (2017) (SM-J730F)
  - z. Samsung Galaxy J7 Prime 2 (2018) (SM-G611F)
  - aa. Samsung Galaxy J7 (2018) / Galaxy J7 Refine (2018) (SM-J737U)
  - bb. Samsung Galaxy J8 (2018) (SM-J810Y)
- 8) Galaxy Note (perangkat ber-stylus)
- a. Samsung Galaxy Note (2011)
  - b. Samsung Galaxy Note II (2012)
  - c. Samsung Galaxy Note 3 (2013) (SM-N900)

- Samsung Galaxy Note 3 Neo (2014) (SM-N750)
  - d. Samsung Galaxy Note 4 (2014) (SM-N910F)
    - Samsung Galaxy Note Edge (2015) (SM-N915F)
  - e. Samsung Galaxy Note 5 (2015) (SM-N9208)
  - f. Samsung Galaxy Note 7 (2016) (SM-N930F)
  - g. Samsung Galaxy Note Fan Edition (2017) (SM-N935F)
  - h. Samsung Galaxy Note 8.1- komputer tablet (2013) (GT-N5100)
  - i. Samsung Galaxy Note 8 (2017) (SM-N950F)
  - j. Samsung Galaxy Note 8.0 –komputer tablet (2013) (GT-N5100)
  - k. Samsung Galaxy Note 9 (2018) (SM-N960F)
  - l. Samsung Galaxy Note 10.1 – komputer tablet (2012) (GT-N8000)
  - m. Samsung Galaxy Note 10.1 2014 Edition- komputer tablet (2013) (SM-P601)
  - n. Samsung Galaxy Note Pro 12.2 – komputer tablet (2014) (SM-P901)
- 9) Galaxy Mega
- a. Samsung Galaxy Mega – tersedia dalam dua ukuran (2013)
  - b. Samsung Galaxy Mega 2 (2014)
- 10) Galaxy on
- a. Samsung Galaxy On5 (2015)
  - b. Samsung Galaxy On7 (2015)
- 11) Galaxy Tab (Komputer tablet)
- a. Samsung Galaxy Tab 7.0 (2010)
  - b. Samsung Galaxy Tab 7.0 Plus (2011)

- c. Samsung Galaxy Tab 8.9 (2011)
- d. Samsung Galaxy Tab 10.1 (2011)
- e. Samsung Galaxy Tab 2- tersedia dalam 2 ukuran (2012)
- f. Samsung Galaxy Tab 3- tersedia dalam 3 ukuran (2014)
- g. Samsung Galaxy Tab 4 – tersedia dalam 3 ukuran (2014)
- h. Samsung Galaxy Tab A – tersedia dalam dua ukuran (dengan atau tanpa stylus) (2015)
- i. Samsung Galaxy Tab A (2016)- tersedia dalam dua ukuran (dengan atau tanpa stylus )(2016)
- j. Samsung Galaxy Tab A 8.0 (2017)
- k. Samsung Galaxy Tab A 10.0 (2018)
- l. Samsung Galaxy Tab A with S-Pen (2019)
- m. Samsung Galaxy Tab A 10.1 (2019)
- n. Samsung Galaxy Tab Active (2014)
- o. Samsung Galaxy Tab Pro – tersedia dalam tiga ukuran (2014)
- p. Samsung Galaxy Tab Pro S – berbasis windows 10 (2016)
- q. Samsung Galaxy Tab S – tersedia dalam dua ukuran (2014)
- r. Samsung Galaxy Tab S2 – tersedia dalam dua ukuran (2015)
- s. Samsung Galaxy Tab S3 9.7 (2017)
- t. Samsung Galaxy Tab S4 10.0 (2018)
- u. Samsung Galaxy Tab S5e 10.5 (2019)
- v. Samsung Galaxy Tab View

12) Tipe *Smartphone* Samsung yang lainnya

- a. Samsung galaxy (model pertama) (GT-17500) (2009)
- b. Samsung galaxy Spica (GT- 15700)(2009)
- c. Samsung galaxy 3 (GT-15800) (2010)
- d. Samsung galaxy 5 (GT-15500) (2010)
- e. Samsung galaxy 551 (GT-15510) (2010)
- f. Samsung galaxy Beam (2010) (GT-18520)
- g. Samsung galaxy Ace (GT-S5830) (2011)
- h. Samsung galaxy Mini (GT- S5570) (2011)
- i. Samsung galaxy Fit (GT-S5670) (2011)
- j. Samsung galaxy Gio (GT-S660) (2011)
- k. Samsung galaxy Pro (GT-B7510) (2011)
- l. Samsung galaxy W (GT-18150)(2011)
- m. Samsung galaxy Y (GT-S5360) (2011)
- n. Samsung galaxy Y Pro (GT-B5510) (2011)
- o. Samsung galaxy Y Dous ( GT-S6102) (2012)
- p. Samsung galaxy Ace Plus (GT-S7500) (2012)
- q. Samsung galaxy Ace 2 (GT-18160) (2012)
- r. Samsung galaxy Mini 2 (GT-S6500D) (2012)
- s. Samsung galaxy Nexus – hasil kerjasama dengan google
- t. Samsung galaxy Pocket (GT-S5300) (2012)
- u. Samsung galaxy Chat (GT-B5330) (2012)
- v. Samsung galaxy Beam (GT-18530) ((2015)

- w. Samsung galaxy Music (GT-S6010) (2011)
- x. Samsung galaxy Premier (GT-19260) (2012)
- y. Samsung galaxy Xcover (GT-S5690) (2012)
- z. Samsung Galaxy Fold (SM-F900F)

## 2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kebun Bunga adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kelurahan Kebun Bunga mempunyai luas wilayah kelurahan 1,30 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 14.385.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk Kelurahan Kebun Bunga**

No	Nama Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kebun Bunga	7.134	7.251	14.385

*Sumber : diolah oleh administrasi kecamatan Banjarmasin Timur*

Kelurahan ini mengalami perkembangan adanya pergeseran dan perkembangan kota yang mulai membesar, awalnya di daerah Kebun Bunga ini hanya daerah perumahan diantaranya ada jalan Gatot Subroto Perumahan yang didominasi oleh para pejabat dan pengusaha, tetapi karena adanya perkembangan kota daerah ini mulai dipenuhi ruko dan tempat perbelanjaan baru, di kelurahan ini Poltabes Banjarmasin dan markas TNI-AL berada tempatnya menjadi amat strategis karena berada dekat dengan jalan utama Provinsi. (Kebun Bunga, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, 2019)

**Tabel 4.2**  
**Batas Wilayah Kelurahan Kebun Bunga**

Utara	Kelurahan Kuripan
Timur	Kelurahan Sungai Lulut
Selatan	Kecamatan Banjarmasin Selatan
Barat	Kelurahan Pekapuran Raya

Wilayah Kelurahan Kebun Bunga terdiri dari beberapa jalan di antaranya Jl. Cengkeh, Jl. Kemiri, Jl. Ingub, Jl. Manunggal, Jl. Gatot subroto, Jl. Pandu, Jl. Kayu Manis dan lain-lain.

### 3. Deskripsi Analisis Responden

#### 1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	25	25%
Wanita	74	75%
Total	99	100%

*Sumber : Data Primer (data diolah 2020)*

Berdasarkan tabel IV.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden pengguna maupun nonpengguna di Kecamatan Banjarmasin Timur Kelurahan Kebun Bunga yang berjenis kelamin pria berjumlah 25

responden yakni 25% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 74 responden yakni 75%.

**2) Karakteristik berdasarkan merek *smartphone* yang dimiliki responden (sekarang dan alternatif)**

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Merek *Smartphone* yang dipakai**

No	Merek <i>smartphone</i> yang digunakan	Jumlah	Persentase
1	Samsung	49	40%
2	Oppo	23	19%
3	Xiomi	21	17%
4	Vivo	14	11%
5	Apple	4	3%
6	Nokia	3	2%
7	Smartfren	1	1%
8	Dan lain-lain	8	7%
Total		119	100%

Sumber: hasil Penelitian 2020 (data diolah)

Dapat dilihat dari data di atas bahwa mayoritas responden menggunakan *smartphone* dengan merek Samsung, ini berarti *smartphone* yang digunakan sudah cukup canggih untuk memenuhi kebutuhan kalangan masyarakat.

### 3) Karakteristik berdasarkan umur responden

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	30	30%
20-29 Tahun	69	69%
Total	99	100%

*Sumber :hasil penelitian 2020 9data diolah)*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang berumur < 20 Tahun sebanyak 30 responden yakni 30% dan yang berumur 20-29 Tahun sebanyak 69 yakni 69%.

### 4) Karakteristik berdasarkan tipe/jenis *smartphone* yang dimiliki responden (sekarang dan alternatif)

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Responden Berdasarkan Tipe *Smartphone* yang dipakai**

<b>Tipe smartphone yang digunakan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Andromax Prime 4G	1	1%
Apple 7 Plus	1	1%
Asus ROG 2	1	1%
Asus x00ad android 7	1	1%
Asus zfone 2	1	1%
Nokia 1202	1	1%
Nokia 225	1	1%
Nokia E63	1	1%
Oppo A1k	1	1%
Oppo A37	6	6%
Oppo A3s	1	1%
Oppo A5 2020	1	1%
oppo a57	1	1%
Oppo A5s	2	2%
Oppo A71	1	1%
Oppo CPH1609	1	1%
Oppo F1s	1	1%
Oppo F5	1	1%
Oppo F7 Pro	1	1%
Oppo F9 Pro	1	1%
Oppo Neo 5	1	1%
oppo neo7	1	1%
Realme 5 pro	1	1%
Samsung Galaxy A10	1	1%
Samsung Galaxy A30s	1	1%

Samsung Galaxy A70s	1	1%
Samsung Galaxy A8	1	1%
Samsung galaxy ace 3	1	1%
samsung Galaxy Core 2	1	1%
Samsung Galaxy G pro	1	1%
Samsung Galaxy Grand Prime	1	1%
Samsung Galaxy J1	2	2%
Samsung galaxy J1 Ace	7	7%
Samsung Galaxy J1 mini	1	1%
Samsung Galaxy J1 mini prime	1	1%
Samsung Galaxy J1s	2	2%
Samsung Galaxy J2 prime	4	4%
Samsung Galaxy j2 pro	2	2%
samsung Galaxy J3	1	1%
Samsung Galaxy J3 Pro	1	1%
Samsung Galaxy J5 Prem	1	1%
Samsung Galaxy J6	1	1%
Samsung Galaxy J6+	1	1%
Samsung Galaxy J7 Prime	2	2%
Samsung Galaxy M20	1	1%
Samsung Galaxy M31	1	1%
Samsung Galaxy S note 6	1	1%

Samsung Galaxy Tab A8 8.0 Inch With S-Pen	1	1%	Vivo Y91	2	2%
Samsung J1Mini	1	1%	Vivo Y93	1	1%
SPC X3	1	1%	Xiomi Redmi Note 4	2	2%
Vivo 1802(Y83)	2	2%	Xiomi Redmi Note 4x	1	1%
Vivo S1	1	1%	Xiomi Redmi Note 3	1	1%
Vivo V11 Pro	1	1%	Xiomi Redmi 2 Prime	1	1%
vivo V3	1	1%	Xiomi Redmi 3A	1	1%
Vivo Y12	1	1%	Xiomi Redmi 4 prime	1	1%
Vivo Y35	1	1%	Xiomi Redmi 4x	7	7%
Vivo Y71	1	1%	Xiomi Redmi 6A	2	2%
Vivo Y81	1	1%	Xiomi Redmi S2	1	1%
			Jumlah	99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel IV.3 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas *tipe smartphone* yang digunakan oleh responden adalah Andromax Prime 4G sebanyak 1 responden yakni 1%, Apple 7 Plus sebanyak 1 responden yakni 1%, Asus ROG 2 sebanyak 1 responden yakni 1%, Asus x00ad android 7 sebanyak 1 responden yakni 1%, Asus zfone 2 sebanyak 1 responden yakni 1%, Nokia 1202 sebanyak 1 responden yakni 1%, Nokia 225 sebanyak 1 responden yakni 1%, Nokia E63 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo Alk sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo A37 sebanyak 6 responden yakni 6%, Oppo A3s sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo A5 2020 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo A57 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo A5s sebanyak 2 responden yakni 2%, Oppo A71 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo CPHI609 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo F1s sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo F5 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo F7

Pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo F9 Pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo Neo 5 sebanyak 1 responden yakni 1%, Oppo Neo 7 sebanyak 1 responden yakni 1%, Realme 5 Pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy A10 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy A30s sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy A70s sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy A8 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy Ace 3 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy Core 2 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy G pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy Grand Prime sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J1 sebanyak 2 responden yakni 2%, Samsung Galaxy J1 Ace sebanyak 7 responden yakni 7%, Samsung Galaxy J1 Mini sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J1 Mini Prime sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J1s sebanyak 2 responden yakni 2%, Samsung Galaxy J2 Prime sebanyak 4 responden yakni 4%, Samsung Galaxy J2 Pro sebanyak 2 responden yakni 2%, Samsung Galaxy J3 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J3 Pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J5 Prime sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J6 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J6+- sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy J7 Prime sebanyak 2 responden yakni 2%, Samsung Galaxy M20 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy M31 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy s Note 6 sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung Galaxy Tab A8 9.0 Inch With S-Pen sebanyak 1 responden yakni 1%, Samsung J1 Mini sebanyak 1 responden yakni 1%, SPC X3 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo 1802 sebanyak 2 responden yakni

2%, Vivo S1 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo V11 Pro sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo V3 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo Y12 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo Y35 Sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo Y71 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo Y81 sebanyak 1 responden yakni 1%, Vivo Y91 sebanyak 2 responden yakni 2%, Vivo Y93 sebanyak 1 responden yakni 1%, Xomi Redmi Note 4 sebanyak 2 responden yakni 2%, Xomi Redmi Note 4x sebanyak 1 responden yakni 1%, Xomi Redmi Note 3 sebanyak 1 responden yakni 1%, Xomi Redmi 2 Prime sebanyak 1 responden yakni 1%, Xomi Redmi 3A sebanyak 1 rsponden yakni 1%, Xomi Redmi 4 Prime sebanyak 1 responden yakni 1%, Xomi Redmi 4x sebanyak 7 responden yakni 7%, Xomi Redmi 6A sebanyak 2 responden yakni 2%, Xomi Redmi S2 sebanyak 1 responden yakni 1%.

**5) Karakteristik berdasarkan penghasilan Perbulan (pemberian orang tua/penghasilan sendiri)**

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan responden diperoleh data sebagai berikut

**Tabel 4.7**  
**Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden**

No.	Penghasilan Perbulan (pemberian orang tua/penghasilan sendiri)	Jumlah responden	Persentase
1	< Rp 1.000.000	66	66%
2	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	27	27%
3	> Rp 2.000.000 - Rp. 3.000.000	1	1%
4	> Rp 3.000.000	5	5%
	Total	99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan data yang diperoleh melalui penyebaran tingkat kuesioner memperlihatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan (pemberian orang tua/penghasilan sendiri). Penghasilan < Rp 1.000.000,- sebanyak 66 responden yakni 66%, penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000,- sebanyak 27 responden yakni 27%, penghasilan > Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000-000,- sebanyak 1 responden yakni 1%, penghasilan > Rp. 3. 000.000,- sebanyak 5 responden yakni 5%.

## B. Pengujian Hipotesis

Deskripsi data penelitian menunjukkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan responden terhadap pernyataan dari harga, kualitas, promosi dan citra merek produk *smartphone* Samsung yang terdiri dari item-item pernyataan dengan skala likert yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju. Berikut deskripsi responden terhadap masing-masing item variabel penelitian.

### 1. Indikator Harga

#### a. Harga Terjangkau

**Tabel 4.8**  
**Berbagai Macam Harga yang ditawarkan *Smartphone* Samsung Mudah dimiliki Masyarakat**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	70	70%
3	Tidak Setuju	19	20%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

Sumber: hasil penelitian2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel harga di mana berbagai macam harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung mudah dimiliki masyarakat sebanyak 10 responden atau 10% menyatakan sangat setuju, sebanyak 70 responden atau 70% menyatakan setuju dan sebanyak 19 responden atau 20% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 70 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa berbagai macam harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung mudah dimiliki masyarakat.

b. Sesuai Layanan yang Akan Diterima

**Tabel 4.9**  
**Harga yang ditawarkan *Smartphone* Samsung Kompetitif dibandingkan dengan *Smartphone* Lain**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	76	76%
3	Tidak Setuju	13	13%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung kompetitif dibandingkan dengan *smartphone* lain sebanyak 10 responden atau 10% menyatakan setuju, sebanyak 76 responden atau 76% menyatakan setuju dan sebanyak 13 responden atau 13% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 76 responden atau 76%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa Harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung kompetitif dibandingkan dengan *smartphone* lain.

c. Sesuai Fasilitas yang Akan Diterima

**Tabel 4.10**  
**Harga yang ditawarkan *Smartphone* Samsung Sesuai dengan Kualitas yang diberikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	63	63%
3	Tidak Setuju	4	4%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung sesuai dengan kualitas yang diberikan sebanyak 28 responden atau 28% menyatakan sangat setuju, sebanyak 63 responden atau 63% menyatakan setuju dan sebanyak 4 responden atau 4% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 63 responden atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna maupun/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung sesuai dengan kualitas yang diberikan.

d. Lebih murah dari pesaing

**Tabel 4.11**  
**Harga *smartphone* Samsung Sesuai dengan Manfaat yang diberikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	72	72%
3	Tidak Setuju	6	6%
4	Sangat tidak setuju	2	2%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.12 dijelaskan bahwa harga *smartphone* Samsung sesuai dengan manfaat yang diberikan sebanyak 19 responden atau 19% menyatakan sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menyatakan setuju, sebanyak 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 72 responden atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat

pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung sesuai dengan kualitas yang diberikan.

2. Indikator Kualitas(X3)

a. *Performance* (Kinerja)

**Tabel 4.12**  
***Smartphone* Samsung Memiliki Kinerja yang Berkualitas Tinggi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	65	65%
3	Tidak Setuju	16	16%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.12 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memiliki kinerja yang berkualitas tinggi sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 65 responden atau 65% menyatakan setuju dan 16 responden atau 16% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 65 responden atau 65%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memiliki kinerja yang berkualitas tinggi.

b. *Durability* (Daya Tahan)

**Tabel 4.13**  
***Smartphone* Samsung Merupakan Kategori *Smartphone* yang Tidak Mudah Rusak**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	54	54%
3	Tidak Setuju	14	14%
4	Sangat tidak setuju	2	2%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.13 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung merupakan kategori *smartphone* yang tidak mudah rusak sebanyak 29 responden atau 29% menyatakan sangat setuju, sebanyak 54 responden atau 54% menyatakan setuju, sebanyak 14 responden atau 14% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 54 responden atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat penggung/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung merupakan kategori *smartphone* yang tidak mudah rusak.

c. *Reliability* (Reliabilitas)

**Tabel 4.14**  
***Smartphone* Samsung Adalah *Smartphone* yang Memiliki *Casing* dengan Ketahanan yang Baik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	63	63%
3	Tidak Setuju	16	16%
4	Sangat tidak setuju	-	-%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.14 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung adalah *smartphone* yang memiliki *casing* dengan ketahanan baik sebanyak 20 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, sebanyak 63 responden atau 63% menyatakan setuju dan sebanyak 16 responden atau 16% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 63 responden atau 63%. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung adalah *smartphone* yang memiliki *casing* dengan ketahanan yang baik.

d. *Features* (Fitur)

**Tabel 4.15**  
**Beberapa *Smartphone* Samsung Menggunakan *Touched* (Sensor Sidik Jari) yang Mampu Menjaga Keamanan Data pada *Smartphone***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	65	65%
3	Tidak Setuju	8	8%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.15 dijelaskan bahwa beberapa *smartphone* Samsung menggunakan *touched* (sensor sidik jari) yang mampu menjaga keamanan data pada *smartphone* sebanyak 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju, sebanyak 65 responden atau 65% menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 65 responden atau 65%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa beberapa *smartphone* Samsung menggunakan *touched* (sensor sidik jari) yang menjaga keamanan data pada *smartphone*.

e. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

**Tabel 4.16**  
**Spesifikasi yang dimiliki *Smartphone* Samsung Sesuai dengan Keterangan pada Iklan-Iklan yang dipromosikan Oleh Perusahaan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	13	13%
2	Setuju	74	74%
3	Tidak Setuju	11	11%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.16 dijelaskan bahwa spesifikasi yang dimiliki *smartphone* Samsung sesuai dengan keterangan pada iklan-iklan yang dipromosikan oleh perusahaan sebanyak 13 responden atau 13% menyatakan sangat setuju, sebanyak 74 responden atau 74% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 74 responden atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa spesifikasi yang dimiliki *smartphone* Samsung sesuai dengan keterangan pada iklan-iklan yang dipromosikan oleh perusahaan.

f. *Aesthetics* (estetika)

**Tabel 4.17**  
***Smartphone* Samsung Memiliki Layar *Touch Screen* (Layar Sentuh) yang Jernih**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	69	69%
3	Tidak Setuju	5	5%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.17 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memiliki layar *touch screen* (layar sentuh) yang jernih sebanyak 24 responden atau 24% menyatakan sangat setuju, sebanyak 69 responden atau 69% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 69 responden atau 69%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memiliki layar *touch screen* (layar sentuh) yang jernih.

g. *Perceived quality* (kesan kualitas)

**Tabel 4.18**  
***Smartphone* Samsung Merupakan Kategori *Smartphone* dengan Kualitas yang Baik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	31%
2	Setuju	64	64%
3	Tidak Setuju	4	4%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.18 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung merupakan kategori *smartphone* dengan kualitas baik sebanyak 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, sebanyak 64 responden atau 64% menyatakan setuju dan sebanyak 4 responden atau 4% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 64 responden atau 64%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat

pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung merupakan kategori dengan kualitas baik.

**Tabel 4.19**  
***Smartphone* Samsung Memiliki Fitur yang Menarik dan Beragam**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	69	69%
3	Tidak Setuju	11	11%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.19 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memiliki fitur yang menarik dan beragam sebanyak 19 responden atau 19% menyatakan sangat setuju, sebanyak 69 responden atau 69% menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 69 responden atau 69%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/non pengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memiliki fitur yang menarik dan beragam.

**Tabel 4.20**  
***Smartphone* Samsung Memiliki Fitur-fitur yang Sangat Membantu Saya dalam Pekerjaan maupun Tugas-Tugas Saya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	63	63%
3	Tidak Setuju	12	12%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber; hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.20 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memiliki fitur-fitur yang sangat membantu saya dalam pekerjaan maupun tugas-tugas saya sebanyak 23 responden atau 23% menyatakan sangat setuju, sebanyak 63

responden atau 63% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 63 responden atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memiliki fitur-fitur yang sangat membantu saya dalam pekerjaan maupun tugas-tugas saya.

### 3. Indikator Promosi (X3)

#### a. Frekuensi Penjualan

**Tabel 4.21**  
***Smartphone* Samsung Mampu Tersebar Secara Luas Sehingga Saya dengan Mudah Mengetahui Tentang Produk Samsung**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	31%
2	Setuju	59	59%
3	Tidak Setuju	9	9%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.21 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung mampu tersebar secara luas sehingga saya dengan mudah mengetahui tentang produk Samsung sebanyak 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, sebanyak 59 responden atau 59% menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 59 responden atau 59%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung mampu tersebar secara luas sehingga saya dengan mudah mengetahui tentang produk Samsung.

b. Kualitas Promosi

**Tabel 4.22**  
**Penggunaan Bintang Iklan *Smartphone* Samsung Membuat Saya Lebih Tertarik untuk Membeli Produk Samsung**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	46	46%
3	Tidak Setuju	39	39%
4	Sangat tidak setuju	3	3%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020( data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.22 dijelaskan bahwa penggunaan bintang iklan *smartphone* Samsung membuat saya tertarik untuk membeli produk Samsung sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, sebanyak 46 responden atau 46% menyatakan setuju, sebanyak 39 responden atau 39% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 46 responden atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa penggunaan bintang iklan *smartphone* Samsung membuat saya tertarik untuk membeli produk Samsung.

**Tabel 4.23**  
**Pemberian Hadiah pada Masa Kegiatan Promosi *Smartphone* akan Lebih Menarik Saya untuk Membeli Produk Samsung**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	55	55%
3	Tidak Setuju	19	19%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.23 dijelaskan bahwa pemberian hadiah pada masa kegiatan promosi *smartphone* akan lebih menarik saya untuk membeli produk Samsung sebanyak 24 responden atau 24% menyatakan sangat setuju, sebanyak 55 responden atau 55% menyatakan setuju, sebanyak 19 responden atau 19% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 55 responden atau 55%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa pemberian hadiah pada masa kegiatan promosi *smartphone* akan lebih menarik saya untuk membeli produk Samsung.

**Tabel 4.24**  
**Iklan yang disampaikan Mampu Memberi Saya Keyakinan Terhadap**  
**Kualitas *Smartphone* Samsung**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	72	72%
3	Tidak Setuju	14	14%
4	Sangat tidak setuju	2	2%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.24 dijelaskan bahwa iklan yang disampaikan mampu memberi saya keyakinan terhadap kualitas *smartphone* Samsung sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menyatakan setuju, sebanyak 14 responden atau 14% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 72 responden atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa iklan yang

disampaikan mampu memberi saya keyakinan terhadap kualitas *smartphone* Samsung.

**Tabel 4.25**  
**Informasi dari Penjelasan yang diberikan Menarik, Jelas dan sesuai dengan Kenyataan sehingga Saya Berminat Menggunakan Produk *Smartphone* Samsung**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	71	71%
3	Tidak Setuju	16	16%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.25 dijelaskan bahwa informasi dari penjelasan yang diberikan menarik, jelas dan sesuai dengan kenyataan sehingga saya berminat menggunakan produk *smartphone* Samsung sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, sebanyak 71 responden atau 71% menyatakan setuju, sebanyak 16 responden atau 16% tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 71 responden atau 71%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa informasi dari penjelasan yang diberikan menarik, jelas dan sesuai dengan kenyataan sehingga saya berminat menggunakan produk *smartphone* Samsung.

c. Ketepatan waktu atau kesesuaian sasaran

**Tabel 4.26**  
**Smartphone Samsung Sekali-kali Mengadakan Potongan Harga dari Biasanya diwaktu yang Tepat**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	59	59%
3	Tidak Setuju	27	27%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.26 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung sekali-kali mengadakan potongan harga dari biasanya diwaktu yang tepat sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan sangat setuju, sebanyak 59 responden atau 59% menyatakan setuju, sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 59 responden atau 59%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung sekali-kali mengadakan potongan harga dari biasanya diwaktu yang tepat.

**Tabel 4.27**  
**Smartphone Samsung Selalu Mengadakan Event-event untuk Menampilkan Produknya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	9	9%
2	Setuju	72	72%
3	Tidak Setuju	18	18%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.27 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung selalu mengadakan event-event untuk menampilkan produknya sebanyak 9 responden

atau 9% menyatakan sangat setuju, sebanyak 72 responden atau 72% menyatakan setuju dan 18 responden atau 18% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 72 responden atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa Samsung selalu mengadakan event-event untuk menampilkan produknya.

d. Waktu Promosi

**Tabel 4.28**  
**Smartphone Samsung Memberikan Penawaran Khusus Berupa Diskon dalam Jangka Waktu Tertentu**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	74	74%
3	Tidak Setuju	12	12%
4	Sangat tidak setuju	2	2%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.28 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memberikan penawaran khusus berupa diskon dalam jangka waktu tertentu sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, sebanyak 74 responden atau 74% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 74 responden atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memberikan penawaran khusus berupa diskon dalam jangka waktu tertentu.

#### 4. Indikator Citra Merek (X4)

##### a. Kekuatan

**Tabel 4.29**  
***Smartphone Samsung Memiliki Kejernihan Kamera yang digunakan***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	63	63%
3	Tidak Setuju	18	18%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.29 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memiliki kejernihan kamera yang digunakan sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 63 responden atau 63% menyatakan setuju dan sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 63 responden atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung memiliki kejernihan kamera yang digunakan.

**Tabel 4.30**  
***Aksesoris yang digunakan Smartphone Samsung Mudah dijumpai di Toko-toko Perlengkapan Handphone***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	67	67%
3	Tidak Setuju	5	5%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)]*

Berdasarkan tabel 4.30 dijelaskan bahwa aksesoris yang digunakan *smartphone* Samsung mudah dijumpai di toko-toko perlengkapan *handphone* sebanyak 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju, sebanyak 67

responden atau 67% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 67 responden atau 67%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa aksesoris yang digunakan *smartphone* Samsung mudah dijumpai di toko-toko perlengkapan *handphone*.

b. Keunikan

**Tabel 4.31**  
**Desain *Smartphone* Samsung Terlihat Lebih Mewah dari *Smartphone* yang Lain**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	15	15%
2	Setuju	41	41%
3	Tidak Setuju	43	43%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.31 dijelaskan bahwa desain *smartphone* Samsung terlihat lebih mewah dari *smartphone* lain sebanyak 15 responden atau 15% menyatakan sangat setuju, sebanyak 41 responden atau 41% menyatakan setuju dan sebanyak 43 responden atau 43% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden tidak setuju sebanyak 43 responden atau 43%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna/nonpengguna tidak setuju terhadap pernyataan bahwa desain *smartphone* Samsung terlihat lebih mewah dari *smartphone* lain.

**Tabel 4.32**  
***Smartphone Samsung adalah Merek Smartphone yang Mudah Saya Ingat***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	36%
2	Setuju	58	58%
3	Tidak Setuju	4	4%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.32 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung adalah merek *smartphone* yang mudah saya ingat sebanyak 36 responden atau 36% menyatakan sangat setuju, sebanyak 58 responden atau 58% menyatakan setuju, sebanyak 4 responden atau 4% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 58 responden atau 58%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa *smartphone* Samsung adalah merek *smartphone* yang mudah saya ingat.

c. keunggulan

**Tabel 4.33**  
***Nama Smartphone Samsung yang Tidak Terlalu Sulit untuk diucapkan***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	43	43%
2	Setuju	54	54%
3	Tidak Setuju	2	2%
4	Sangat tidak setuju	-	-
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2020 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.33 dijelaskan bahwa nama *smartphone* Samsung yang tidak terlalu sulit untuk diucapkan sebanyak 43 responden atau 43% menyatakan sangat setuju, sebanyak 54 responden atau 54% menyatakan setuju

dan sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 54 responden atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa nama *smartphone* Samsung yang tidak terlalu sulit untuk diucapkan.

**Tabel 4.34**  
***Smartphone* Samsung Memberikan dan Menambah Rasa Percaya Diri yang Tinggi pada Pemakainya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	52	52%
3	Tidak Setuju	27	27%
4	Sangat tidak setuju	-	
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.34 dijelaskan bahwa *smartphone* Samsung memberikan dan menambah rasa percaya diri yang tinggi pada pemakainya sebanyak 20 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, sebanyak 52 responden atau 52% menyatakan setuju dan sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 52 responden atau 52%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa bahwa *smartphone* Samsung memberikan dan menambah rasa percaya diri yang tinggi pada pemakainya.

5. Indikator Minat Beli Masyarakat (Y)

a. Minat Transaksional

**Tabel 4.35**  
**Saya Tertarik Membeli Produk Jenis *Smartphone* Samsung karena Memiliki Harga Bervariasi sehingga Saya Dapat Memilih Sesuai dengan Keuangan Saya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	70	70%
3	Tidak Setuju	12	12%
4	Sangat tidak setuju	1	1%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.35 dijelaskan bahwa saya tertarik membeli produk jenis *smartphone* Samsung karena memiliki harga bervariasi sehingga saya dapat memilih sesuai dengan keuangan saya sebanyak 16 responden atau 16% menyatakan sangat setuju, sebanyak 70 responden atau 70% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 70 responden atau 70%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa saya tertarik membeli produk jenis *smartphone* Samsung karena memiliki harga bervariasi sehingga saya dapat memilih sesuai dengan keuangan saya.

**Tabel 4.36**  
**Saya akan Membeli *Smartphone* Samsung walaupun ada Iklan *Smartphone* Produk Merek Lain**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	8%
2	Setuju	37	37%
3	Tidak Setuju	49	49%
4	Sangat tidak setuju	5	5%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.36 dijelaskan bahwa saya akan membeli *smartphone* Samsung walaupun ada iklan *smartphone* produk merek lain sebanyak 8 responden atau 8% menyatakan sangat setuju, sebanyak 37 responden atau 37% menyatakan setuju, sebanyak 49 responden atau 49% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden tidak setuju sebanyak 49 responden atau 49%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna tidak setuju terhadap pernyataan bahwa saya akan membeli *smartphone* Samsung walaupun ada iklan *smartphone* produk merek lain.

**Tabel 4.37**  
**Saya akan Tetap Membeli Produk *Smartphone* Samsung meskipun Bentuknya Kurang *Up To Date***

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	6%
2	Setuju	27	27%
3	Tidak Setuju	53	53%
4	Sangat tidak setuju	13	13%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.37 dijelaskan bahwa bahwa saya akan tetap membeli produk *smartphone* Samsung meskipun bentuknya kurang *up to date* sebanyak 6

responden atau 6% menyatakan sangat setuju, sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan setuju, sebanyak 53 responden atau 53% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 13 responden atau 13% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden tidak setuju sebanyak 53 responden atau 53%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa bahwa saya akan membeli *smartphone* Samsung walaupun ada iklan *smartphone* produk merek lain.

b. Minat Refrensial

**Tabel 4.38**  
**Saya Bersedia Merekomendasikan Produk *Smartphone* Samsung kepada Orang Lain**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	8%
2	Setuju	57	57%
3	Tidak Setuju	28	28%
4	Sangat tidak setuju	6	6%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.38 dijelaskan bahwa saya bersedia merekomendasikan produk *smartphone* Samsung kepada orang lain sebanyak 8 responden atau 8% menyatakan sangat setuju, sebanyak 57 responden atau 57% menyatakan setuju, sebanyak, 28 responden atau 28% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 6 responden atau 6% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 57 responden atau 57%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa saya bersedia merekomendasikan produk *smartphone* Samsung kepada orang lain.

**Tabel 4.39**  
**Saya Bersedia Merekomendasikan Produk *Smartphone* Samsung kepada Teman, Keluarga dan Kerabat Saya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	59	59%
3	Tidak Setuju	25	25%
4	Sangat tidak setuju	4	4%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.39 dijelaskan bahwa saya bersedia merekomendasikan produk *smartphone* Samsung kepada teman, keluarga dan kerabat saya sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, sebanyak 59 responden atau 59% menyatakan setuju, sebanyak 25 responden atau 25% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 responden atau 4% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 59 responden atau 59%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa saya bersedia merekomendasikan produk *smartphone* Samsung kepada teman, keluarga dan kerabat saya.

**Tabel 4.40**  
**Saya Berminat Menggunakan *Smartphone* Samsung karena Teman yang Merekomendasikannya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	6%
2	Setuju	37	37%
3	Tidak Setuju	51	51%
4	Sangat tidak setuju	5	5%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.40 dijelaskan bahwa saya berminat menggunakan *smartphone* Samsung karena teman saya yang merekomendasikannya sebanyak

6 responden atau 6% menyatakan sangat setuju, sebanyak 37 responden atau 37% menyatakan setuju, sebanyak 51 responden atau 51% menyatakan tidak setuju dan 5 responden atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden tidak setuju sebanyak 51 responden atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna tidak setuju terhadap pernyataan bahwa saya berminat menggunakan *smartphone* Samsung karena teman saya yang merekomendasikannya.

c. Minat Eksploratif

**Tabel 4.41**  
**Saya Menyukai *Smartphone* Samsung karena merupakan Merek *Smartphone* yang Terkenal dan Terpercaya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	70	70%
3	Tidak Setuju	8	8%
4	Sangat tidak setuju	3	3%
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.41 dijelaskan bahwa saya menyukai *smartphone* Samsung karena merupakan merek *smartphone* yang terkenal dan terpercaya sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 70 responden atau 70% menyatakan setuju, sebanyak 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 70 responden atau 70%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa saya

menyukai *smartphone* Samsung karena merupakan merek *smartphone* yang terkenal dan terpercaya.

**Tabel 4.42**  
**Saya Berminat dengan *Smartphone* Samsung karena Mudah dioperasikan dan digunakan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	17%
2	Setuju	70	70%
3	Tidak Setuju	12	12%
4	Sangat tidak setuju	-	
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.42 dijelaskan bahwa saya berminat dengan *smartphone* Samsung karena mudah dioperasikan dan digunakan sebanyak 17 responden atau 17% menyatakan sangat setuju, sebanyak 70 responden atau 70% menyatakan setuju dan sebanyak 12 rseponden atau 12% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 70 responden atau 70%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa saya menyukai *smartphone* Samsung karena merupakan merek *smartphone* yang terkenal dan terpercaya.

**Tabel 4.43**  
**Saya Mengetahui Informasi Tentang *Smartphone* Samsung dari Beberapa Media Cetak dan Elektronik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	63	63%
3	Tidak Setuju	16	16%
4	Sangat tidak setuju	-	
Total		99	100%

*Sumber: hasil penelitian 2002 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.43 dijelaskan bahwa saya mengetahui informasi tentang *smartphone* Samsung dari beberapa media cetak dan elektronik sebanyak 20 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, sebanyak 63 responden atau 63% menyatakan setuju dan sebanyak 16 responden atau 16% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden setuju sebanyak 63 responden atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat baik pengguna/nonpengguna setuju terhadap pernyataan bahwa saya mengetahui informasi tentang *smartphone* Samsung dari beberapa media cetak dan elektronik.

Berdasarkan data pernyataan yang diberikan kepada responden, di mana variabel minat beli masyarakat dengan beberapa indikator, untuk jawaban responden paling tinggi menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43% terhadap pernyataan nama *smartphone* Samsung yang tidak terlalu sulit untuk diucapkan yang dilatarbelakangi oleh harga, kualitas, promosi dan citra merek, untuk jawaban responden paling tinggi menyatakan setuju sebanyak 76 responden atau 76% terhadap pernyataan harga yang ditawarkan *smartphone* Samsung kompetitif dibandingkan dengan *smartphone* lain yang dilatarbelakangi oleh harga, kualitas, promosi dan citra merek, untuk jawaban responden paling tinggi menyatakan tidak setuju sebanyak 53 responden atau 53% terhadap pernyataan saya akan membeli *smartphone* Samsung walaupun ada iklan *smartphone* produk merek lain yang dilatarbelakangi oleh harga, kualitas, promosi dan citra merek dan untuk jawaban responden paling tinggi menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13% terhadap

pernyataan saya akan tetap membeli produk *smartphone* Samsung meskipun bentuknya kurang *up to date* yang dilatarbelakangi oleh harga, kualitas, promosi dan citra merek

### C. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan mencari nilai korelasi *product Moment* (*Pearson*) antara masing-masing item dengan skor total dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ )= 5% dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Responden berjumlah 99 responden dan diketahui  $n= 99$  dan  $\alpha= 5\%$  sehingga diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1956. Untuk dapat dinyatakan valid, koefisien korelasi item total harus lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Berikut hasil uji validitas dengan bantuan SPSS 23 *for windows*.

**Tabel 4.44**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)**

Item	Item-total correlation	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Harga (X1)			
H01	0,665	0,195	Valid
H02	0,575	0,195	Valid
H03	0,604	0,195	Valid
H04	0,767	0,195	Valid

*Sumber: data primer, diolah 2020*

Dari hasil uji validitas pada variabel harga (X1) di atas dapat dilihat bahwa  $r_{\text{hitung}}$  yaitu (0,665), (0,575), (0,604), (0,767) berada di atas  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel harga (X1) Valid.

**Tabel 4.45**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas (X2)**

<b>Item</b>	<b>Item-total correlation</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas (X2)</b>			
K05	0,686	0,195	Valid
K06	0,750	0,195	Valid
K07	0,571	0,195	Valid
K08	0,577	0,195	Valid
K09	0,507	0,195	Valid
K10	0,763	0,195	Valid
K11	0,754	0,195	Valid
K12	0,685	0,195	Valid
K13	0,620	0,195	Valid

*Sumber: data primer, diolah 2020*

Dari hasil uji validitas pada variabel kualitas (X2) di atas dapat dilihat bahwa  $r^2$  hitung yaitu (0,686), (0,750), (0,571), (0,577), (507), (0,763), (0, 754), (0,685) dan (0,620) berada di atas  $r^2$  tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan variabel kualitas (X2) Valid.

**Tabel 4.46**  
**Uji Validitas Promosi (X3)**

<b>Item</b>	<b>Item-total correlation</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Promosi (X3)</b>			
K14	0,590	0,195	Valid
K15	0,681	0,195	Valid
K16	0,686	0,195	Valid
K17	0,637	0,195	Valid
K18	0,644	0,195	Valid
K19	0,568	0,195	Valid
K20	0,652	0,195	Valid

*Sumber: data primer, diolah 2020*

Dari hasil uji validitas pada variabel Promosi (X3) di atas dapat dilihat bahwa  $r^2$  hitung yaitu (0,590), (0,681), (0,686), (0,637), (0,644), (0,568)

dan (0,652) berada di atas  $r$ tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan variabel promosi (X3) Valid.

**Tabel 4.47**  
**Uji Validitas Citra Merek (X4)**

<b>Item</b>	<b>Item-total correlation</b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
<b>Citra Merek (X4)</b>			
CM21	0,435	0,195	Valid
CM22	0,685	0,195	Valid
CM23	0,596	0,195	Valid
CM24	0,645	0,195	Valid
CM25	0,619	0,195	Valid
CM26	0,644	0,195	Valid
CM27	0,775	0,195	Valid

*Sumber: data primer, data diolah 2020*

Hasil uji validitas pada variabel citra merek (X4) di atas dapat dilihat bahwa  $r$ hitung yaitu (0,435), (0,685), (0,596), (0,645), (0,619), (0,644) dan (0,775) berada di atas  $r$ tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan variabel citra merek (X4) Valid.

**Tabel 4.48**  
**Uji Validitas Minat Beli Masyarakat (Y)**

Item	Item-total correlation	r <sup>t</sup> tabel	Keterangan
<b>Minat Beli Masyarakat (Y)</b>			
MBM28	0,592	0,195	Valid
MBM29	0,822	0,195	Valid
MBM30	0,658	0,195	Valid
MBM31	0,819	0,195	Valid
MBM32	0,812	0,195	Valid
MBM33	0,751	0,195	Valid
MBM34	0,727	0,195	Valid
MBM35	0,669	0,195	Valid
MBM36	0,292	0,195	Valid

*Sumber: data primer, data diolah 2020*

Hasil uji validitas pada variabel citra merek (X4) di atas dapat dilihat bahwa r<sup>t</sup>hitung yaitu (0,592), (0,822), (0,658), (0,819), (0,812), (0,751), (0,727), (0,669) dan (0,292) berada di atas r<sup>t</sup>tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan variabel minat beli masyarakat (X4) Valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 5% (0,05) instrument penelitian. Instrument penelitian dilakukan sebagai alat pengumpul data dianggap reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai koefisien reliabilitas >0,40, dengan kategori koefisien realibilitas (Guilford,1956: 145) adalah sebagai berikut:

- 0,80 < r<sup>11</sup> 1,00 reliabilitas sangat tinggi
- 0,60 < r<sup>11</sup> 0,80 reliabilitas tinggi
- 0,40 < r<sup>11</sup> 0,60 reliabilitas sedang

- $0,20 < r_{11} < 0,40$  reliabilitas rendah
- $-1,00 < r_{11} < 0,20$  reliabilitas sangat rendah (tidak reliable)

**Tabel 4.49**  
**Uji Reliabilitas Variabel Harga(X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,557	4

*Sumber: Data SPSS 23 for windows*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian, jika nilai Cronbach Alpha sebesar 0.557 yang menunjukkan bahwa  $r_{11} > 0,40$  reliabilitas sedang, maka pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable.

**Tabel 4.50**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	9

*Sumber: Data SPSS 23 for Windows*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian, jika nilai Cronbach Alpha sebesar 0.834 yang menunjukkan bahwa  $r_{11} > 0,80$  reliabilitas sangat tinggi, maka pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable.

**Tabel 4.51**  
**Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,752	7

*Sumber: Data SPSS 23 for Windows*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian, jika nilai Cronbach Alpha sebesar 0.752 yang menunjukkan bahwa ke 11 > 0,60 reliabilitas tinggi maka pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable.

**Tabel 4.52**  
**Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X4)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.747	7

*Sumber: Data SPSS 23 for Windows*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian jika nilai Cronbach Alpha sebesar 0.747 yang menunjukkan bahwa ke 11 > 0,60 reliabilitas tinggi, maka pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable.

**Tabel 4.53**  
**Uji Reliabilitas Minat Beli Masyarakat**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	9

*Sumber: Data SPSS 23 for Windows*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrument penelitian jika nilai Cronbach'Alpha sebesar 0.860 yang menunjukkan bahwa ke 11 > 0,80 reliabilitas sangat tinggi, maka pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliable

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Albert Kurniawan, 2014, hal. 156). Uji ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normal Kolmogorov-Smirnov (Sujarweni, V. Wiratna, 2015, hal. 52).

**Tabel 4.54**  
**Uji Normalitas K-S**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2,54327021
Most Extreme	Absolute	,079
Differences	Positive	,044
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,136 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber: Data SPSS 23 for windows*

Jika sig > 0,05 maka data terdistribusi normal

Jika sig < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal

Intrepretasi (dilihat dari nilai residual) data memiliki distribusi normal keseluruhan (dilihat dari nilai residual) data memiliki distribusi normal, karena memiliki nilai sig di atas alpha 0,05 yaitu 0,136.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas dimaksud untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas/independen. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan antara < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas sedangkan jika nilai tolerance lebih >10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, V. Wiratna, 2015, hal. 185)

**Tabel 4. 55**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	-7,848	2,969				-2,643
X1	1,024	,246	,350	4,166	,000	,646	1,547
X2	,061	,132	,052	,462	,645	,366	2,732
X3	,425	,128	,285	3,312	,001	,616	1,623
X4	,447	,136	,296	3,292	,001	,566	1,767

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data SPSS 23 for windows*

Interprestasi dari hasil nilai diatas terlihat sebagai berikut:

Variabel X1 nilai tolerance yaitu 0,646 dan nilai VIF 1,547

Variabel X2 nilai tolerance yaitu 0,366 dan nilai VIF 2,732

Variabel X3 nilai tolerance yaitu 0,616 dan nilai VIF 1,623

Variabel X4 nilai tolerance yaitu 0,566 dan nilai VIF 1,767

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai tolerance yang dihasilkan  $> 10$  dan untuk nilai VIF  $< 10$ .

### c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain dan disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi dengan metode uji Durbin Watson (Albert Kurniawan, 2014, hal. 158). Kriteria model uji Durbin Watson yaitu jika:

Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif

Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi

Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif (Sujarweni, V. Wiratna, 2015, hal. 159)

**Tabel 4.57**  
**Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,755 <sup>a</sup>	,570	,552	2,73426	1,690

a. Predictors: (Constant), Total X4, Total X3, Total X2, Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

*Sumber: Data SPSS 23 for windows*

Berdasarkan tabel di atas tersebut didapatkan nilai 1,690 berarti tidak ada autokorelasi karena angka D-W di antara -2 dan +2.

#### d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model. Model regresi yang baik adalah non heteroskedastisitas/tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Albert Kurniawan, 2014, hal. 158).

**Tabel 4.58**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,208	1,883		,111	,912
X1	-,152	,156	-,122	-,977	,331
X2	,042	,084	,082	,498	,619
X3	,141	,081	,221	1,735	,086
X4	-,018	,086	-,027	-,203	,839

a. Dependent Variable: ABS\_RES

*Sumber: Data SPSS 23 for windows*

Berdasarkan tabel di atas dihasilkan nilai sig X1 = 0,331, sig X2 = 0,619, sig X3 = 0,086 dan sig X4 0,839 semuanya > 0,05 sehingga tidak signifikan. Dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak adanya heteroskedastisitas.

#### D. Analisis Linier Berganda

Regresi ganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. (Suharsimi Arikanto, hal. 338). Analisis ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Keterangan:

Y	: Minat Beli Masyarakat	a	: Nilai Konstanta
X1	: Harga	b1	: Koefisien Harga
X2`	: Kualitas	b2	: Koefisien Kualitas
X3	: Promosi	b3	: Koefisien Promosi
X4	: Citra Merek	b4	: Koefisien Citra Merek
e	: Error		

**Tabel 4.58**  
**Analisis Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,848	2,969		-2,643	,010
	Total X1	1,024	,246	,350	4,166	,000
	Total X2	,061	,132	,052	,462	,645
	Total X3	,425	,128	,285	3,312	,001
	Total X4	,447	,136	,296	3,292	,001

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Data SPSS 23 For Windows

Persamaan regresi

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

$$Y = -7,848 + 1,024x_1 + 0,061x_2 + 0,425x_3 + 0,447x_4 + 2,969$$

Perhitungan persamaan regresi di atas, konstanta( $a$ ) adalah sebesar -7,848, hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel  $X_1$  (harga),  $X_2$  (kualitas),  $X_3$  (promosi) dan  $X_4$  (citra merek) yang mempengaruhi maka minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung -7,848

Variabel  $X_1$  (harga) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung. Pengaruhnya sebesar 1,024. Hal ini menunjukkan apabila variabel harga ditingkatkan 1% maka minat beli masyarakat akan meningkat sebesar 102,4%. Sebaliknya jika variabel harga diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya minat beli masyarakat sebesar 102,4% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

Variabel  $X_2$  (kualitas) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung. Pengaruhnya sebesar 0,061, hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas ditingkatkan 1% maka minat beli masyarakat akan meningkat sebesar 6,1%. Sebaliknya jika variabel kualitas diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya minat beli masyarakat sebesar 6,1% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

Variabel (promosi) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung. Pengaruhnya sebesar 0,425, hal ini menunjukkan apabila variabel promosi ditingkatkan 1% maka minat beli masyarakat akan meningkat sebesar 42,5%. Sebaliknya jika variabel

kualitas promosi diturunkan sebesar 1% maka akan mengikuti menurunnya minat beli masyarakat sebesar 42,5% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

Variabel X4 (citra merek) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung sebesar 0,447, hal ini menunjukkan apabila variabel citra merek ditingkatkan sebesar 1% maka minat beli masyarakat akan meningkat sebesar 44,7%. Sebaliknya jika variabel citra merek diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya minat beli masyarakat sebesar 44,7% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

#### **a. Pengujian Regresi secara parsial (Uji T)**

Uji t dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (harga, kualitas, promosi dan citra merek) terhadap variabel terikat (minat beli masyarakat) secara parsial.

Cara 1

Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Cara 2

Jika  $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t^{\text{hitung}}$  yang diperoleh pada tabel 4.59 di atas dengan  $t^{\text{tabel}}$  ( $df = n - k = 99 - 5 = 94$  ; dua sisi/0,025) = 1,985

### 1) Pengujian hipotesis variabel harga (X1)

- Dari tabel di atas variabel harga (X1) nilai sig adalah  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- $t_{\text{tabel}}$  ( $df = n - k = 99 - 5 = 94$  ; dua sisi/0,025) = 1,985 dan  $t_{\text{hitung}} = 4,166$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} 4,166 > t_{\text{tabel}} 1,985$  yang berarti  $H_0$  ditolak , maka variabel harga (X1) secara parsial berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

### 2) Pengujian hipotesis variabel kualitas (X2)

- Dari penelitian di atas bahwa sig  $0,645 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
- $t_{\text{tabel}}$  ( $df = n - k = 99 - 5 = 94$  ; dua sisi/0,025) = 1,985 dan  $t_{\text{hitung}} = 0,462$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} 0,462 < t_{\text{tabel}} 1,985$  yang berarti  $H_0$  diterima, maka variabel kualitas (X2) secara parsial tidak ada pengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung .

### 3) Pengujian hipotesis variabel promosi (X3)

- Dari penelitian di atas bahwa sig  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- $t_{\text{tabel}}$  ( $df = n - k = 99 - 5 = 94$  ; dua sisi/0,025) = 1,985 dan  $t_{\text{hitung}} = 3,312$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} 3,312 > t_{\text{hitung}} 1,985$  yang berarti  $H_0$  ditolak, maka variabel promosi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung

### 4) Pengujian hipotesis variabel citra merek (X4)

- Dari penelitian di atas bahwa sig  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

- $t_{tabel}$  ( $df = n - k = 99 - 5 = 94$  ; dua sisi/0,025) = 1,985 dan  $t_{hitung}$  3,292 yang artinya  $t_{hitung} 3,292 > t_{tabel} 1,985$  yang berarti  $H_0$  ditolak, maka variabel citra merek (X4) secara parsial berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji parsial maka variabel harga (X1) yang paling berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung dengan hasil tertinggi *unstandardized coefficient* sebesar 1,024 dengan taraf sig sebesar 0,000.

#### b. Pengujian Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (harga, kualitas, promosi dan citra merek) terhadap variabel terikat (minat beli masyarakat) secara simultan.

**Tabel 4.59**  
**Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	933,197	4	233,299	31,206	,000 <sup>b</sup>
Residual	702,763	94	7,476		
Total	1635,960	98			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X4, Total X3, Total X2, Total X1

*Sumber: Data SPSS 23 For Windows*

Cara 1

Jika  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Nilai sig yang diperoleh dari data di atas adalah  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Cara 2

F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima

F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak

Dari uji F dengan menggunakan *SPSS 23 for windows* berdasarkan tabel di atas didapat F hitung 31,206. Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ )= 5% diketahui bahwa F tabel dengan dfl (jumlah variabel-1) =5-1 =4 dan df2 (n-k-1)= 99-4-1= 94 maka didapat F tabel adalah 2,47. Maka, F hitung 31,206 > F tabel 2,47,  $H_0$  ditolak. Jadi secara simultan ada pengaruh antara harga, kualitas, promosi dan citra merek terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.60**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 <sup>a</sup>	,570	,552	2,73426

a. Predictors: (Constant), Total X4, Total X1, Total X3, Total X2

b. Dependent Variable: Total Y

*Sumber: Data SPSS 23 For windows*

Berdasarkan data di atas, diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,570 atau 57%, hal ini menunjukkan bahwa 57% minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung di Kecamatan Banjarmasin Timur Kelurahan Kebun Bunga dipengaruhi oleh variabel harga, kualitas, promosi dan citra merek. Sedangkan 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel minat beli masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel-variabel harga, kualitas, promosi dan citra merek. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Masyarakat**

Pada perhitungan uji parsial, terlihat bahwa harga memiliki probabilitas signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga hipotesis  $H_0$  yang diajukan dalam penelitian ditolak. Artinya harga secara signifikansi berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

Harga menjadi sebuah penilaian konsumen tentang perbandingan besarnya pengorbanan dengan apa yang akan didapatkan dari sebuah produk. Berdasarkan hasil penelitian ini yang melatarbelakangi masyarakat menginginkan Samsung adalah karena harga Samsung sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Sejumlah uang yang akan dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli *smartphone* Samsung sepadan dengan apa yang *smartphone* Samsung berikan kepada pemakainya sehingga faktor harga adalah yang paling tinggi membuat masyarakat menginginkan *smartphone* Samsung disebabkan faktor harga seperti harga terjangkau, sesuai dengan layanan yang akan diterima, sesuai fasilitas yang akan diterima dan lebih murah dari pesaing.

## 2. Pengaruh Kualitas terhadap Minat Beli Masyarakat

Pada perhitungan uji secara parsial terlihat bahwa kualitas memiliki probabilitas signifikansi sebesar 0,645 yang lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05 ( $0,645 > 0,05$ ). Sehingga, hipotesis  $H_0$  diterima. Artinya kualitas secara signifikansi tidak berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

Menurut Kotler dan Armstrong dari kualitas adalah "*the ability of a product to perform its functions, it includes the product's overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair and other valued attributes*" yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas bukanlah faktor yang mempengaruhi secara signifikansi terhadap minat beli masyarakat pada *smartphone* Samsung karena diketahui bahwa harga, promosi dan citra merek lebih berpengaruh dari pada kualitas itu sendiri.

Demikian maka kualitas yang berkembang dimasyarakat terhadap *smartphone* Samsung di mana faktor utamanya karena kualitas tidak terbukti untuk kalangan masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur Kelurahan Kebun Bunga. Hal ini dikarenakan responden yang diteliti adalah sebagian masyarakat masih berstatus mahasiswa yang secara tidak langsung belum memiliki penghasilan sendiri dan masih mengharap pemberian orang tua dengan penghasilan < Rp 1.000.000,-/bulan, sehingga untuk variabel kualitas tidak

mempengaruhi secara signifikan tidak mempengaruhi terhadap minat beli masyarakat pada *smartphone* Samsung.

### **3. Pengaruh Promosi terhadap Minat Beli Masyarakat**

Pada perhitungan uji parsial terlihat bahwa promosi memiliki probabilitas signifikan sebesar 0,001 yang lebih rendah dari tingkat kepercayaan 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Sehingga, hipotesis  $H_0$  yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Artinya promosi secara signifikan berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada produk *smartphone* Samsung.

Berdasarkan hasil penelitian ini yang melatarbelakangi masyarakat menginginkan *smartphone* Samsung adalah karena promosi yang ditawarkan perusahaan mampu menarik minat masyarakat untuk membeli produk *smartphone* Samsung yang disebabkan oleh faktor frekuensi penjualan, kualitas promosi, ketepatan promosi, kesesuaian sasaran dan waktu promosi

### **4. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Masyarakat**

Pada perhitungan uji parsial, terlihat bahwa citra merek memiliki probabilitas signifikan sebesar 0,001 yang lebih rendah dari tingkat kepercayaan 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Sehingga, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Artinya citra merek secara signifikan berpengaruh terhadap minat beli masyarakat pada *smartphone* Samsung.

Berdasarkan teori menurut Freddy Rangkuti citra merek adalah sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk dibenak konsumen. Konsumen yang terbiasa menggunakan merek tertentu cenderung memiliki konsistensi terhadap citra merek. Cita merek merupakan serangkaian sifat *tangible* (nyata)

dan *intangible* (berwujud) seperti ide, keyakinan, nilai-nilai, kepentingan dan fitur yang membuatnya unik. Secara *visual* dan kolektif, sebuah citra merek harus mewakili semua karakteristik *internal* dan *eksternal* yang mampu mempengaruhi bagaimana sebuah merek dirasakan oleh target pasar atau pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini yang melatarbelakangi masyarakat menginginkan *smartphone* Samsung adalah karena *smartphone* Samsung memiliki kekuatan, kunikan dan keunggulan.