

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan ketentuanNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **PENGARUH KEUNGGULAN RELATIF, KOMPABILITAS, KOMPLEKSITAS, TRIALABILITAS, KEMAMPUAN UNTUK MENKOMUNIKASIKAN MANFAAT PRODUK, DAN OBSERVABILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BLACKBERRY (Studi Terhadap Anggota Milis Telkomsel Blackberry Community Indonesia)** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini sangat jauh dari sempurna, namun selama penyusunan dan pengolahan data Tugas Akhir ini, penulis berusaha melakukan yang terbaik, dengan tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Yang Terhormat Bapak Ir. Husni Amani, MSc, MBA selaku Rektor Institut Manajemen Telkom.
2. Yang Terhormat Bapak Ir. Yusuf Budiana, MBA, selaku Dekan Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media.
3. Yang Terhormat Ibu Dra. Ade Irma Susanti, MM, selaku Ketua Program Studi Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media.
4. Yang Terhormat Bapak Imanuddin Hasbi, ST, MM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, atas banyak waktu, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Yang Terhormat Bapak Jurry Hatammimi, SE, MM dan Bapak Osa Omar Sharif, Ssi, MSM, selaku dosen penguji.

6. Seluruh dosen dan segenap civitas Akademika Institut Manajemen Telkom.
7. Ayah Mardhi Wisastro, Ibu Ika N Sartika, atas segala dukungan dan kasih sayang selama ini.
8. Guru-guru TK Gelatik Pandeglang, SD Negeri 4 Pandeglang, SMP Negeri 1 Pandeglang, dan SMA Negeri 25 Bandung.
9. Teman-teman kelas K 2008 Institut Manajemen Telkom.
10. Teman-teman TK Gelatik Pandeglang, SD Negeri 4 Pandeglang, SMP Negeri 1 Pandeglang, dan SMA Negeri 25 Bandung.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang setimpal.

Akhirnya, semoga apa yang telah penulis lakukan khususnya melalui Tugas Akhir ini bisa bermanfaat, khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi seluruh pihak, terutama bagi yang berkepentingan dan bisa dijadikan masukan maupun pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr Wb

Bandung, Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|                          |      |
|--------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN.....  | ii   |
| KATA PENGANTAR.....      | iii  |
| ABSTRAK.....             | v    |
| DAFTAR ISI.....          | vi   |
| DAFTAR TABEL.....        | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....     | xiii |
| DAFTAR ISTILAH.....      | xiv  |
| LEMBAR PERSEMBAHAN.....  | xv   |

## BAB I PENDAHULUAN

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1  |
| 1.2. Latar Belakang Masalah.....         | 3  |
| 1.3. Perumusan Masalah.....              | 10 |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....              | 11 |
| 1.5. Kegunaan Penelitian.....            | 12 |
| 1.5.1. Kegunaan Secara Teoritis.....     | 12 |
| 1.5.2. Kegunaan Secara Praktis.....      | 12 |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....          | 13 |

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....                | 15 |
| 2.1.1. Rangkuman Teori.....                          | 15 |
| 2.1.1.1. Pemasaran.....                              | 15 |
| 2.1.1.2. Perilaku Konsumen.....                      | 16 |
| 2.1.1.3. Karakteristik Produk <i>High-tech</i> ..... | 20 |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 2.1.1.4. Perilaku Konsumen Produk <i>High-tech</i> ..... | 22 |
| 2.1.1.5. Keputusan Pembelian.....                        | 23 |
| 2.1.2. Penelitian Terdahulu.....                         | 27 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran.....                             | 33 |
| 2.3. Hipotesis Penelitian.....                           | 34 |
| 2.4. Ruang Lingkup Penelitian.....                       | 34 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Jenis Penelitian.....                              | 36 |
| 3.2. Variabel Operasional.....                          | 37 |
| 3.3. Tahapan Penelitian.....                            | 41 |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....                           | 43 |
| 3.4.1. Populasi Penelitian.....                         | 43 |
| 3.4.2. Sampel Penelitian.....                           | 43 |
| 3.5. Pengumpulan Data.....                              | 45 |
| 3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                | 46 |
| 3.6.1. Uji Validitas.....                               | 46 |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas.....                            | 51 |
| 3.7. Teknik Analisis Data.....                          | 52 |
| 3.7.1. <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> ..... | 52 |
| 3.7.2. Analisis Jalur.....                              | 53 |
| 3.7.3. Uji Hipotesis.....                               | 56 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Analisis Karakteristik Responden.....             | 55 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden.....                    | 55 |
| 4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| 4.1.1.2 Responden Berdasarkan Domisili.....           | 57 |

|                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                                                                  | 59  |
| 4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun.....                                                                                                      | 60  |
| 4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...                                                                                                | 61  |
| 4.1.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....                                                                                                | 62  |
| 4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Relatif (X1)....                                                                                              | 64  |
| 4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kompabilitas (X2).....                                                                                                   | 66  |
| 4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kompleksitas (X3).....                                                                                                   | 78  |
| 4.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Trialabilitas (X4).....                                                                                                  | 79  |
| 4.1.6 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan untuk<br>Mempermudah Komunikasi (X5).....                                                                      | 70  |
| 4.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Observabilitas (X6).....                                                                                                 | 73  |
| 4.1.8 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....                                                                                                 | 74  |
| 4.2 Analisis Jalur.....                                                                                                                                     | 76  |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....                                                                                                                                   | 76  |
| 4.2.2 Uji Linieritas.....                                                                                                                                   | 77  |
| 4.2.3 Pengaruh Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Produk<br><i>High-tech</i> terhadap Keputusan Pembelian (Y).....                                   | 80  |
| 4.2.3.1 Pengujian Secara Simultan.....                                                                                                                      | 86  |
| 4.2.3.2 Pengujian Secara Parsial.....                                                                                                                       | 88  |
| 4.2.2 Pengaruh Langsung Maupun Tidak Langsung Faktor-faktor yang<br>Mempengaruhi Pembelian Produk <i>High-tech</i> Terhadap Keputusan<br>pembelian (Y)..... | 90  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN                                                                                                                                  |     |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                                                         | 99  |
| 5.1.1 Karakteristik Responden Pengguna Produk Blackberry pada<br>Milis Telkomsel Blackberry <i>Community</i> Indonesia.....                                 | 99  |
| 5.1.2 Persepsi Responden terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi<br>Pembelian Produk <i>High-tech</i> .....                                                | 99  |
| 5.1.3 Persepsi Responden terhadap Keputusan Pembelian (Y).....                                                                                              | 101 |

|                                                                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.1.4 Pengaruh Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Produk<br><i>High-tech</i> terhadap Keputusan Pembelian Produk Blackberry<br>(Y)..... | 101 |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                                 | 103 |
| 5.2.1 Saran bagi Perusahaan RIM Indonesia.....                                                                                                 | 103 |
| 5.2.3 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....                                                                                                   | 104 |
| Daftar Pustaka.....                                                                                                                            | a   |
| LAMPIRAN                                                                                                                                       |     |
| Lampiran 1 Kuesioner.....                                                                                                                      | L1  |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                                                                           | L2  |
| Lampiran 3 Tabel Frekuensi Karakteristik Responden.....                                                                                        | L3  |
| Lampiran 4 Tabel Frekuensi Tanggapan Responden.....                                                                                            | L4  |
| Lampiran 5 Tabel Korelasi dan Regresi.....                                                                                                     | L5  |
| Lampiran 6 Tabel Uji F dan Uji t.....                                                                                                          | L6  |
| Lampiran 7 Data Ordinal.....                                                                                                                   | L7  |
| Lampiran 8 Data Interval.....                                                                                                                  | L8  |
| Lampiran 9 Milis Telkomsel Blackberry <i>Community</i> Indonesia.....                                                                          | L9  |