

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PRODUK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN TELEPON SELULER
BERKAMERA PADA WARGA RW 04 KELURAHAN KELAPA
DUA JAKARTA BARAT**

**ICHSAN TRI DARMAWAN
8135042097**

**Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Juli, 2008**

**CORRELATION BETWEEN PRODUCT IMAGE AND
CONSUMER SATISFACTION OF CAMERA HANDPHONE
AT RW 04 CITIZEN OF KELAPA DUA'S DISTRICT WEST
JAKARTA**

**ICHSAN TRI DARMAWAN
8135042097**

**This Thesis is Presented to Fulfill One of The Requirements in Holding
Bachelor of Educational Degree at Economic Faculty State University of
Jakarta**

**ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM
CONCENTRATION OF COMMERCE EDUCATION
ECONOMICS AND ADMINISTRATION DEPARTEMENT
ECONOMIC FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
July, 2008**

ABSTRAK

ICHSAN TRI DARMAWAN, Hubungan antara Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera Pada Warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli, 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera Pada Warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat dengan menggunakan data dan fakta yang tepat.

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung sejak bulan April 2008 sampai dengan bulan Juni 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dari penelitian adalah warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat. Berdasarkan survei awal, populasi terjangkaunya adalah warga RT 003 Kelurahan Kelapa Dua sebanyak 41 warga yang menggunakan ponsel khususnya ponsel berkamera. Dari jumlah populasi terjangkau di atas dijadikan sampel sebanyak 36 warga. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana.

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 34,47 + 0,681X$. Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa $L_{hitung}(0,1032) < L_{tabel}(0,1477)$ dengan menggunakan uji liliefors pada taraf signifikan $(\alpha) = 0,05$.

Dalam uji hipotesis, uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan tabel Analisis Varians (ANOVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung}(17,33) > F_{tabel}(4,13)$ yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linearitas regresi diperoleh $F_{hitung}(0,46) < F_{tabel}(2,28)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0,581 sedangkan hasil dari uji signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 4,162 dan t_{tabel} sebesar 1,697. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera pada warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 33,76% variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera pada warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat. Hal tersebut berarti semakin baik Citra Produk maka semakin meningkat pula Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera pada warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat.

ABSTRACT

ICHSAN TRI DARMAWAN, *The Correlation Between Product Image and Consumer Satisfaction of Camera Hand Phone at RW 04 Citizen of Kelapa Dua District West Jakarta*. Thesis. Jakarta : Economic Education Study Program, Concentration of Commerce Education, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University Of Jakarta, July, 2008.

Purpose of this research is to find out correlation between Product Image and Consumer Satisfaction of Camera Hand Phone at RW 04 citizen of Kelapa Dua's District West Jakarta with valid datas and facts

The period of the research was three months, since April 2008 until June 2008. The research used survey methods by correlation approach. The population of datas were the citizen of RW 04 Kelapa Dua's District West Jakarta. The reached population were 41 citizen of RT 003 Kelapa Dua's District West Jakarta who uses camera handphone. From the reached population were as a sample are 36 citizen. The sampling technique was the simple random sampling.

Equation of the simple linear regression give the formula of regression $\hat{Y} = 34,47 + 0.681 X$ The analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable X is normal distributed. It is proved by the calculation that used Liliefors test at significant level (α) = 0,05 that indicates L counted (0,1032) < L table (0,1477).

At the hypotesis test the significant and linear regression test are using variance analysis table (ANAVA). The result of the significant regression test indicates F counted (17,33) > F table (4,13). It state the formula of regression is significant. The result of the linear regression test indicates F counted (0,46) < F table (2,28). It state the regression model is linear.

The coefficient of correlation counted by product moment formula by pearson indicates $r_{xy} = 0,581$ While the result of correlation coefficient significant test indicates t counted = 4,162 and t table = 1,697 Because the result shows t counted > t table, the research indicates there is a significant correlation between Product Image and Consumer Satisfaction of Camera Handphone At RW 04 citizen of Kelapa Dua's District West Jakarta. The counted 33,76% of determination coefficient test indicates the variance of variable Y is determined by variable X.

The conclusion of research shown that a positive correlation between Product Image and Consumer Satisfaction of Camera Hand Phone at RW 04 citizen of Kelapa Dua's District West Jakarta. It means if Product Image level is increase, the Consumer Satisfaction of Camera Hand Phone At RW 04 citizen of Kelapa Dua's District West Jakarta will increase.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 131 466 586

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 132 282 571		
2. Sekretaris	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 131 466 587		
3. Anggota/ Penguji Ahli	<u>Setyo Ferry W, SE, M.Si</u> NIP. 132 233 779		
4. Anggota/ Pembimbing I	<u>Dra. Rochyati</u> NIP. 131 466 584		
5. Anggota/ Pembimbing II	<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 131 473 518		

Telah dinyatakan lulus: Senin, 21 Juli 2008

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kita tidak dapat memutar waktu untuk memperbaiki apa yang telah kita lakukan. Kemampuan seperti itu hanya dimiliki oleh Tuhan dan tidak diberikan kepada manusia.

Keputusan yang sungguh tepat, sebab bila kita memiliki kemampuan itu, manusia akan meninggal di usia uzur karena terlalu sibuk memperbaiki kesalahan di masa muda.

Pray — It Keeps U Stronger
Give — It Makes U Richer
Love — It Makes U Know Life

*Skripsi ini ku Persembahkan Untuk
Bapak, Mama serta Kakakku Ter cinta
Yang dengan tulus menyayangi ku,
Menyemangatkan ku Melewati hari-hari melelahkan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Hubungan Antara Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen Telepon Seluler Berkamera Pada Warga RW 04 Kelurahan Kelapa Dua Jakarta Barat.**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Rochyati, selaku Dosen Pembimbing I yang juga selaku Ketua Jurusan Ekonomi & Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar untuk memberikan bimbingan dan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si, selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Tata Niaga, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya kepada peneliti.

Secara khusus peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu serta kakakku tercinta, yang telah memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kebaikan peneliti di kemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Juli 2008

Ichsan Tri Darmawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Kepuasan Konsumen	9
2. Citra Produk	17
B. Kerangka Berpikir	23
C. Perumusan Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

A. Tujuan penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Metode Penelitian.....	27
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
E. Instrumen Penelitian	
1. Kepuasan Konsumen	
a. Definisi Konseptual.....	28
b. Definisi Operasional.....	29
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen.....	30
d. Validasi Instrumen Kepuasan Konsumen.....	31
2. Citra Produk	
a. Definisi Konseptual.....	34
b. Definisi Operasional.....	34
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Produk	34
d. Validasi Instrumen Citra Produk.....	36
F. Konstelasi Hubungan antara Variabel.....	39
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi.....	39
2. Uji Persyaratan Data Analisis	40
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	41
b. Uji Linearitas Regresi	42
c. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	43

d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	43
e. Koefisien Determinasi	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Konsumen.....	46
2. Citra Produk	49
B. Persamaan Garis Regresi.....	51
C. Pengujian Persyaratan Analisis	52
D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	53
E. Interpretasi Penelitian	55
F. Keterbatasan Penelitian.....	56

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	57
B. Implikasi	57
C. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	III.1. Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....	30
	III.2. Skala Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	31
	III.3. Kisi-Kisi Instrumen Variabel Citra Produk.....	35
	III.4 Skala Penilaian Variabel Citra Produk.....	36
	III.5. Daftar Analisis Varians (ANOVA) Untuk Regresi Linier Sederhana.....	42
	IV.1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	47
	IV.2. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Produk.....	49
	IV. 3 Tabel Uji Normalitas.....	52
	IV.4 Tabel ANOVA Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Citra Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	53
	IV.5. Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana X dan Y.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histogram Citra Produk.....	48
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kepuasan Konsumen.....	50
Gambar IV.3 Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 34,47 + 0,681X$	51

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ichsan Tri Darmawan, lahir di Jakarta pada tanggal 30 Maret 1987. dari seorang Ayah bernama Mustika Sukidin dan Ibu bernama Suwalpadmi, anak ke 3 dari 3 bersaudara. Memulai pendidikan di SD Cendrawasih Jakarta pada tahun 1992 dan tamat pada tahun 1998. Kemudian melanjutkan ke SLTP Negeri 189 Jakarta pada tahun 1998 dan tamat pada tahun 2001. Setelah itu melanjutkan ke SMA Negeri 57 Jakarta dan tamat pada tahun 2004. Kemudian melanjutkan studi ke Universitas Negeri Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi pada tahun 2004 melalui jalur SPMB. Bertempat tinggal di Komp. Dit Hub TNI AD Kelapa Dua, Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Melaksanakan praktek mengajar (PPL) di SMK Negeri 13 Jakarta Barat pada bulan Agustus-November 2007, mengajar di kelas 1 program penjualan. Peneliti juga melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telkom Kandatel Jakarta Selatan dan ditempatkan pada PlasaTelkom Ciputat di bagian *Customer Data* pada tanggal 1-31 Januari 2008.

Peneliti pernah mengikuti beberapa seminar diantaranya yaitu, Seminar *Marketing* dengan tema "Rahasia Sukses Dalam Bisnis Pemasaran" pada tanggal 13 Maret 2006, Seminar *Entrepreneur* dengan tema "Berani Berubah, Berani Bersaing, Berani Memulai" pada tanggal 3 Mei 2006 dan Seminar "Peluang Usaha Franchise" pada tanggal 11 Mei 2006.