

**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF TENTANG
LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG
PADA DEWASA AWAL**

SKRIPSI



OLEH:

Wieko Abimael

NRP 7103014024

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

2021

**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF TENTANG
LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG
PADA DEWASA AWAL**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi Sebagian persyaratan memperoleh
Gelara Sarjana Psikologi



OLEH :

Wieko Abimael
NRP 7103014024

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2021**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya
Nama : Wieko Abimael
NRP : 7103014024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya
yang berjudul:

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG PADA DEWASA AWAL

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila
dikemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut
merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka
saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan
dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh,
serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak
terkait. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya
dan penuh kesadaran.

Surabaya, 21 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



37AJX199967954
(Wieko Abimael)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan , saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Wieko Abimael

NRP : 7103017124

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya :

**STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF TENTANG
LOYALITAS PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG PADA
DEWASA AWAL**

Untuk di publikasikan / ditampilkan di internet atau media lain
(Digital Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya)
untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang
Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini
saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 April 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by several vertical strokes, representing the name Wieko Abimael.

Wieko Abimael

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF TENTANG LOYALITAS
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG PADA DEWASA
AWAL

OLEH :

WIEKO ABIMAEL

NRP : 7103014024

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji
skripsi

Pembimbing : Sylvia Kurniawati Ngonde M. Si (



NIDN : 0706047002

E-mail : sylvia@ukwms.ac.id

Surabaya, 10 April 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Pada tanggal 16 April 2021

Mengesahkan,

Fakultas Psikologi

Dekan,



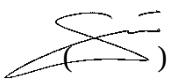
(Agnes Maria Sumargi, Ph.D, Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Ketua : Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog ()

2. Sekretaris : Happy Cahaya Mulya, M. Psi., Psikolog ()

3. Anggota : Gratianus Edwi Nugrohadi, SS., M.A ()

4. Anggota : Sylvia Kurniawati Ngonde, M.Si. ()

NIDN : 0706047002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, skripsi ini saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah membimbing saya setiap hari, pada masa-masa kurang baik maupun dalam saat yang baik. Saya percaya tanpa campur tangan dari-Nya, penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga, sahabat, dan teman dekat serta dosen pembimbing yang menjadi *support system*, dengan terus memotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan kepada para semua responden yang telah bersedia membantu saya dalam proses penelitian skripsi ini dan telah menginspirasi saya.

HALAMAN MOTTO

Go Big or Go Home:

Taking Risks in Life, Love, and Tattooing

Kat Von D

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan bimbingan-Nya pada saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berkontribusi sepanjang proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih, saya sampaikan kepada:

1. Ibu Agnes Maria Sumargi, Grad.Dip.Ed., M.Psych., Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi yang telah membantu saya dalam menyelesaikan permasalahan dalam urusan kuliah dan kelulusan.
2. Ibu Sylvia Kurniawati Ngonde, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi banyak motivasi, masukan, dan pendampingan selama proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Andhika Alexander Repi, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen ketua penguji yang telah membimbing dan memberi masukan kepada saya selama proses sidang proposal skripsi dan sidang skripsi.
4. Bapak Gratianus Edwi Nugrohadhi, SS., M.A selaku dosen penguji yang telah membimbing dan memberi masukan kepada saya dalam penyempurnaan proposal skripsi dan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Rita Murai, S.E selaku mama saya, Alm. Lungun Giman, S.T, S.E selaku papa saya, Cinda Felicia, S.Adm selaku adik pertama saya, Melva Sabrina selaku adik kedua saya dan keluarga besar saya yang telah banyak memberikan dukungan, doa, dan

kesabarannya dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik dan terkhususnya kepada kakek saya Alm. Pdt. Peter Rambang S.Th yang sudah menunggu wisuda saya.

6. Kepada semua responden yang telah bersedia membantu saya dalam proses pengambilan data. Terima kasih atas kerjasama, partisipasi, dan dukungannya dalam penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR ISI

Halaman sampul luar.....	i
Halaman sampul dalam	ii
Surat pernyataan.....	iii
Halaman persetujuan.....	iv
Halaman persembahan	vii
Halaman motto	viii
Ucapan terimakasih.....	ix
Daftar isi	xi
Daftar tabel	xiii
Daftar gambar	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Loyalitas	15
2.1.1 Definisi Loyalitas	15
2.1.2 Tahapan Loyalitas	17
2.1.3 Pengukuran Loyalitas	28
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	30
2.1.5 Ciri-Ciri Loyalitas	41
2.2 <i>Smartphone</i>	47
2.2.1 Pengertian <i>Smartphone</i>	47

2.2.2 Klasifikasi <i>Smartphone</i> Samsung	49
2.3 Pengguna <i>Smartphone</i>	49
2.3.1 Pengertian Pengguna <i>Smartphone</i>	49
2.4 Dewasa Awal	50
2.4.1 Definisi Dewasa Awal	50
2.4.2 Ciri-Ciri Umum Dewasa Awal	51
2.4.3 Tugas Perkembangan Dewasa Awal	53
2.5 Loyalitas Pengguna <i>Smartphone</i> pada Dewasa Awal	53
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	58
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	59
3.3 Populasi & Teknik Pengambilan Sampel	60
3.3.1 Populasi	60
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	60
3.4 Metode Pengumpulan Data	61
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	64
3.5.1 Validitas Alat Ukur	64
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur	65
3.6 Teknik Analisa Data	66
3.7 Etika Penelitian	66
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Orientasi Kancan Penelitian	68
4.2 Persiapan Penelitian	70
4.3 Pelaksanaan Penelitian	71
4.4 Hasil Penelitian.....	73
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.4.2 Hasil Analisa Data.....	75
BAB V PENUTUP	
5.1 Bahasan	88
5.2 Kesimpulan.....	91
5.3 Saran.....	92
Daftar Pustaka	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Loyalitas Pengguna <i>smartphone</i> Samsung pada Dewasa Awal	63
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Loyalitas	63
Tabel 4.1 Deskripsi Status Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung	70
Tabel 4.2 <i>Blueprint</i> Aitem Sahih dan Gugur Skala Loyalitas.....	74
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	76
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Aspek Pembelian Secara Teratur ..	78
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Aspek Membeli Antar Lini Produk/Jasa.....	80
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Aspek Mereferensikan kepada Orang Lain	82
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Aspek Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing	84
Tabel 4.8 Hasil Persentase Aspek Loyalitas.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Profit Generator System</i>	21
Gambar 2.2 Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan sebagai Proses Pembandingan	32
Gambar 2.3 Enam Representasi dari Hubungan Kepuasan dan Loyalitas	34
Gambar 4.1 Diagram Persentase Variabel Gambaran Loyalitas Pengguna <i>smartphone</i> Samsung pada Dewasa Awal .	77
Gambar 4.2 Diagram Persentase Variabel Pembelian Secara Teratur pada Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung.....	79
Gambar 4.3 Diagram Persentase Variabel membeli antar lini produk/jasa	81
Gambar 4.4 Diagram Persentase Variabel Mereferensikan Kepada Orang Lain.....	83
Gambar 4.5 Diagram Persentase Variabel Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Produk Sejenis Dari Pesaing.....	85

Wieko **Abimael** (2021) “Studi Deskriptif Tentang Loyalitas Pengguna *Smartphone* Samsung pada Dewasa Awal” **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAK

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor (1998) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi (Dharmmesta, 1999). Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk memberikan gambaran loyalitas pengguna *smartphone* Samsung pada dewasa awal. Peneliti memilih responden dengan rentang umur dewasa awal karena pada rentang umur 18-40 seseorang sudah bisa dikatakan dewasa dan mandiri serta telah memiliki hak untuk mengambil keputusan terhadap pilihannya. Umur dewasa awal juga merupakan peralihan dari masa remaja menuju masa dewasa. Peralihan dari ketergantungan ke masa mandiri baik dari ekonomi, kebebasan menentukan diri dan pandangan masa depan lebih realistis. Secara hukum seseorang dapat dikatakan sebagai orang dewasa saat menginjak usia 21 tahun sampai berusia 21 tahun, lain pula yang dikatakan oleh Santrock (2011) bahwa masa dewasa awal adalah istilah yang kini digunakan untuk menunjuk masa transisi dari remaja menuju dewasa. Rentang usia ini berkisar antara 18 tahun hingga 25 tahun, masa ini ditandai oleh kegiatan bersifat eksperimen dan eksplorasi. Transisi dari masa remaja menuju masa dewasa diwarnai dengan peruhan yang berkesinambungan. Hasil penelitian kuantitatif deskriptif mengenai loyalitas pengguna *smartphone* Samsung secara umum dapat dikatakan bahwa loyalitas yang dimiliki pengguna

smartphone Samsung pada dewasa awal tergolong sedang dilihat dari jumlah persentase sebesar 54,7% pada kategorisasi sedang. Sedangkan pada aspek pembelian secara teratur memiliki persentase tertinggi sebesar 46,7% pada kategori sangat tinggi, pada aspek membeli antar lini produk jasa memiliki persentase tertinggi sebesar 42% pada kategori sedang, pada aspek merekomendasikan kepada orang lain memiliki persentase tertinggi 59,4% pada kategori tinggi dan pada aspek menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing memiliki persentase tertinggi 45,3% pada kategori tinggi.

Kata kunci : Loyalitas, pengguna *smartphone*, Samsung, Dewasa Awal

Wiek0 Abimael (2021) "*A Descriptive Study of Samsung Smartphone User Loyalty in Early Adults*" ***Undergraduate Bachelor's Thesis***. Psychology Faculty, Widya Mandala Catholic University, Surabaya.

ABSTRACT

Loyalty literally means fidelity, which is one's loyalty to an object. Mowen and Minor (1998) define loyalty as a condition in which customers have a positive attitude towards a brand, have a commitment to the brand, and intend to continue their purchases in the future. Loyalty shows the tendency of customers to use a certain brand with a high level of consistency (Dharmmesta, 1999). This means that loyalty is always related to customer preferences and actual purchases. Therefore, researchers conducted research with the aim of providing an overview of the loyalty of Samsung smartphone users in early adulthood. Researchers chose respondents with a range of early adulthood because in the age range 18-40 a person can be said to be mature and independent and has the right to make decisions about his choice. Early adulthood is also a transition from adolescence to adulthood. The transition from dependence to an independent period, both from the economy, freedom of self-determination and a more realistic view of the future. Legally, a person can be said to be an adult at the age of 21 years to the age of 21 years, it is different from what Santrock (2011) said that early adulthood is a term that is now used to denote the transition from adolescence to adulthood. This age range ranges from 18 years to 25 years, this period is marked by experimental and exploratory activities. The transition from adolescence to adulthood is characterized by continuous influence. The results of descriptive qualitative research regarding the loyalty of Samsung smartphone users in general can be said that the loyalty of Samsung smartphone users in early adulthood is classified as being seen from the

percentage of 54.7% in the moderate category. Whereas in the aspect of purchasing regularly, it has the highest percentage of 46.7% in the very high category, in the aspect of buying between service product lines it has the highest percentage of 42% in the medium category, on the aspect of recommending to others it has the highest percentage of 59.4% in high category and in the aspect showing the attractiveness of similar products from competitors had the highest percentage of 45.3% in the high category.

Keywords: *Loyalty, smartphone users, Samsung, Early Adult*