

**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN KEPUASAN  
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



**Oleh:**

Angga Dwi Cahyo Widodo

NIM: 2000011021

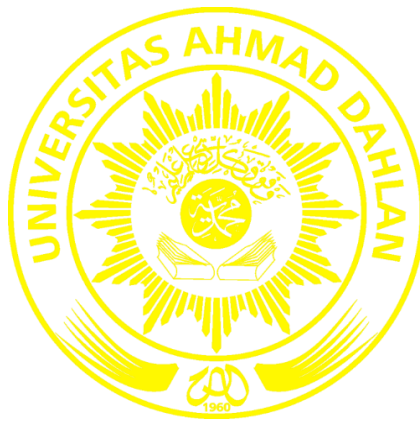
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**2024**

**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN KEPUASAN  
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



**Oleh:**

Angga Dwi Cahyo Widodo

NIM: 2000011021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN KEPUASAN  
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh:**

**ANGGA DWI CAHYO WIDODO**

**2000011021**

**Yogyakarta, 4 Maret 2024**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Fauziyah Nur Jamal, SE., MM., Ph.D.**

**NIPM. 19830610 202109 011 1397105**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN KEPUASAN  
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh:**

**ANGGA DWI CAHYO WIDODO  
NIM: 2000011021**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Yogyakarta, 4 Maret 2024

Yang terdiri dari:

Ketua

  
**Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.  
NIPM. 197407082001020110881525**

Penguji I


Penguji II

 **Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M., Ph.D.  
NIPM. 198306102021090111397105**  **Adhitya Rechandy C, S.E., M.M., CFP.  
NIPM. 19920126201810111311364**



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan

  
**Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR  
NIPM. 197006201996010110784345**



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN KEPUASAN PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 26 Februari 2024


Yang menyatakan,

  
Angga Dwi Cahyo Widodo  
NIM: 2000011021


Saksi 1, Ketua Tim Penguji

  
Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.  
NIPM. 19740708 200 011 0881525

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

  
Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M., Ph.D.  
NIPM. 19830610 202109 011 1397105

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

  
Adhitya Rechandy C, S.E., M.M., CFP.  
NIPM. 19920126 20181 011 11311364

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angga Dwi Cahyo Widodo  
NIM : 2000011021  
Email : angga2000011021@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN  
KEPUASAN PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Februari 2024  
Yang menyatakan,



Angga Dwi Cahyo Widodo  
NIM: 2000011021

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angga Dwi Cahyo Widodo  
NIM : 2000011021  
Email : [angga2000011021@webmail.uad.ac.id](mailto:angga2000011021@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : **IMPEMENTASI STRATEGI PEMASARAN  
KEPUASAN PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan hal sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak).



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 Februari 2024

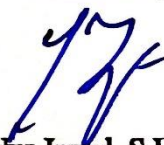


Angga Dwi Cahyo Widodo

NIM:

2000011021

Mengetahui,  
Pembimbing



Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M., Ph.D.

NIPM. 19830610 202109 011 1397105

## **MOTTO**

Suatu saat aku pasti akan sukses. Tetap konsisten, istiqomah, berjuang, pantang menyerah, kerja keras, tanggung jawab. Perbanyak pengalaman dengan orang-orang yang lebih pengalaman. Bangga dan nikmati setiap proses dalam hidup. Jangan meremehkan dan menyepelekan orang lain. Selalu berbuat baik kepada semua orang. Bisa bermanfaat bagi orang lain.

**“Andhap Asor”**

“Jangan nyerah mas, hidup mau sebahagia apa juga ujung-ujungnya pasti berakhir. Begitu juga sebaliknya, hidup semenderita apapun ujung-ujungnya pasti mati juga. Maka dari itu, perjuangkan pertarungan hidupmu. Jangan pernah takut selagi itu benar dan selalu berpegang teguh. Cobalah tantangan yang ada disetiap hidupmu.”

-Tetap Tersenyum Dalam Keadaan Apapun-

“Allah swt. tidak membebani seseorang diluar kemampuannya.”  
(Al-Baqarah: 286)



## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Bapak Suwanto, Ibu Ginah terima kasih sudah melahirkan dan merawat saya sampai nanti. Terimakasih atas do'a, motivasi perhatian, perjuangan, finansial yang telah diberikan.
2. Mas Aqib Saifullah dan Mbak Mugiwanti Nurhidayah beserta kedua anaknya yang telah menjadi orang tua kedua saya dan telah memberikan wadah untuk berkembang, semangat sehingga karya ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Fauziah Nur Jamal, S.E., M.M., Ph.D. Dosen Pembimbing Skripsi saya dan semua Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen UAD.
4. FAC Sekuritas Yogyakarta sebagai tempat Magang MBKM.
5. Pemerintahan dan masyarakat Desa Kebondalem, Bangorejo, Banyuwangi sebagai tempat KKN.
6. Teman-teman kampung halaman dan seperjuangan kampus.
7. Semua orang yang pernah saya temui selama ini dimanapun berada, dan yang telah berkontribusi dalam kehidupan saya.
8. Almamaterku Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum wr.wb.*

Segala puji dan syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Strategi Pemasaran Kepuasan Pengguna *Smartphone* Samsung di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak dorongan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan saya sehingga dapat menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan saya sehingga dapat menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan saya sehingga dapat menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

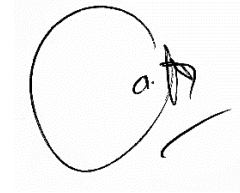
4. Ibu Fauziyah Nur Jamal, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, nasihat, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr., Sukardi, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, nasihat, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan terutama bagi dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen terimakasih atas bimbingan dan bantuannya selama perkuliahan saya.
7. Bapak Suwanto dan Ibu Ginah selaku orang tua saya tercinta, terima kasih sudah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
8. Mas Aqib dan Mbak Mugi beserta kedua anaknya selaku kakak dan keponakan terbaik, terimakasih sudah menjadi orang tua kedua saya yang selalu mensupport dan memberikan wadah untuk berkembang.
9. Seluruh teman-teman saya yang telah membantu dan mensupport saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh responden yang telah membantu dalam penelitian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 24 Februari 2024

Penulis



Angga Dwi Cahyo Widodo

NIM: 2000011021

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....           | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....            | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                    | <b>iv</b>    |
| <b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....      | <b>v</b>     |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES</b> .....  | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....                         | <b>vii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....            | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                    | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                 | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                  | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....               | <b>xvii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                       | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I</b> .....                         | <b>1</b>     |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                   | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang .....                    | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 7            |
| C. Batasan Masalah.....                    | 8            |
| D. Tujuan Penelitian .....                 | 8            |
| E. Manfaat Penelitian .....                | 9            |
| <b>BAB 2</b> .....                         | <b>10</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....              | <b>10</b>    |
| A. Landasan Teori.....                     | 10           |
| B. Pengembangan Hipotesis .....            | 16           |
| C. Model Penelitian .....                  | 20           |
| <b>BAB 3</b> .....                         | <b>21</b>    |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....             | <b>21</b>    |
| A. Populasi dan Sampel .....               | 21           |
| B. Teknik Pengambilan Sampel.....          | 22           |
| C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data ..... | 23           |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....            | 23           |
| E. Definisi Operasional.....               | 24           |
| F. Skala Pengukuran.....                   | 26           |



|   |           |
|---|-----------|
| G. Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ) .....                     | 26        |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                | 27        |
| 1) Convergent Validity, Composite Reliability, dan Cronbach Alpha ... | 27        |
| 2) Discriminant Validity .....  | 28        |
| H. Structural Model ( <i>Inner Model</i> ).....                       | 29        |
| 1. R-square ( $R^2$ ).....  | 29        |
| 2. Path Coefficient.....  | 29        |
| 3. F-Square .....   | 30        |
| I. Uji Hipotesis.....   | 30        |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                            | <b>31</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data.....   | 31        |
| 4.2 Analisis Deskriptif.....  | 31        |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....                    | 34        |
| 1. Hasil Analisis Variabel Eksogen .....                              | 35        |
| 2. Hasil Analisis Variabel Endogen.....                               | 39        |
| 4.3 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....             | 40        |
| 4.3.1 Convergent Validity, Composite Reliability, dan Cronbach Alpha  | 44        |
| 4.3.2 Discriminant Validity.....                                      | 45        |
| 4.4 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....            | 46        |
| 4.4.1 R-Square ( $R^2$ ).....   | 46        |
| 4.4.2 Path Coefficient.....   | 47        |
| 4.4.3 F-Square .....  | 48        |
| 4.5 Uji Hipotesis.....  | 49        |
| 4.6 Pembahasan .....  | 51        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>   | <b>56</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 56        |
| B. Saran.....   | 57        |
| C. Keterbatasan Penelitian.....                                       | 57        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>59</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>62</b> |
| Lampiran 1: Kuesioner .....   | 62        |
| Lampiran 2: Hasil pengolahan data.....                                | 69        |

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 3: Tabulasi Data Promosi, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga.<br>..... | 73 |
| Lampiran 4: Tabulasi Data Kepuasan Pengguna.....                                     | 77 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 .....   | 6  |
| Peringkat TOP Brand Index Telekomunikasi/IT Kategori Smartphone ..... | 6  |
| Gambar 2. 1 .....   | 20 |
| <i>Model Penelitian</i> .....   | 20 |
| Gambar 4.1 .....  | 40 |
| <i>Initial Model</i> .....  | 40 |
| Gambar 4.2 .....  | 44 |
| <i>Measurement Model</i> .....  | 44 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                   | 31 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....         | 32 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....     | 32 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....   | 33 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....     | 33 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....    | 34 |
| Tabel 4. 7 Item Promosi .....                                     | 35 |
| Tabel 4. 8 Item Kualitas Produk.....                              | 36 |
| Tabel 4. 9 Item Citra Merek .....                                 | 37 |
| Tabel 4. 10 Item Harga.....                                       | 38 |
| Tabel 4. 11 Item Kepuasan Pengguna .....                          | 39 |
| Tabel 4. 12 Nilai Loading Factor Variabel Promosi .....           | 41 |
| Tabel 4. 13 Nilai Loading Factor Variabel Kualitas Produk.....    | 41 |
| Tabel 4. 14 Nilai Loading Factor Variabel Citra Merek .....       | 42 |
| Tabel 4. 15 Nilai Loading Factor Variabel Harga.....              | 42 |
| Tabel 4. 16 Nilai Loading Factor Variabel Kepuasan Pengguna ..... | 43 |
| Tabel 4. 17 Nilai Loading Setelah Calculate Ulang .....           | 43 |
| Tabel 4. 18 Convergent Validity .....                             | 45 |
| Tabel 4. 19 Discriminant Validity .....                           | 46 |
| Tabel 4. 20 R-Square.....   | 47 |
| Tabel 4. 21 Path Coefficient.....                                 | 47 |
| Tabel 4. 22 F-Square .....  | 49 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1: Kuesioner .....  | 62 |
| Lampiran 2: Hasil pengolahan data .....  | 69 |
| Lampiran 3: Tabulasi Data Promosi, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga.<br>..... | 73 |
| Lampiran 4: Tabulasi Data Kepuasan Pengguna.....                                     | 77 |



## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan smartphone dan beragamnya penawaran yang diberikan mengakibatkan pembeli menjadi selektif. Hal ini memerlukan pemberian pengetahuan kepada calon pembeli. Namun permasalahan yang muncul adalah rendahnya pemahaman pembeli mengenai harga yang setara dengan nilai suatu produk. Penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat yang berguna dalam mengimplementasikan kepuasan pengguna smartphone Samsung di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap kepuasan pengguna. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil dengan menggunakan teknik non-probability sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat statistik SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 2 variabel eksogen yaitu promosi dan harga masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2 variabel eksogen kualitas produk dan citra merek masing-masing tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan juga seluruh variabel eksogen mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi calon pembeli dan meningkatkan kinerja operasional perusahaan Samsung.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna; Promosi; Kualitas produk; Citra Merek; Harga.