

TUGAS AKHIR

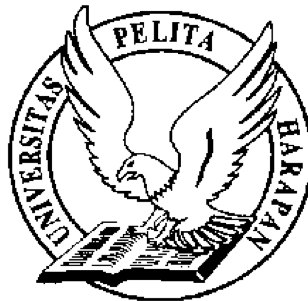
ANALISIS PENGARUH *OBJECTIVE NEW PRODUCT QUALITY, INDIRECT NETWORK EXTERNALITIES, DIRECT NETWORK EXTERNALITIES* TERHADAP *NEW PRODUCT PERFORMANCE* MELALUI *SWITCHING COSTS* PADA PENGGUNA IPHONE 7 DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Strata 1

Oleh:

NAMA : DANIEL NATANAEL RUSNIAWAN

NPM : 01120150080



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *OBJECTIVE NEW PRODUCT QUALITY, INDIRECT NETWORK EXTERNALITIES, DIRECT NETWORK EXTERNALITIES* TERHADAP *NEW PRODUCT PERFORMANCE* MELALUI *SWITCHING COSTS* PADA PENGGUNA IPHONE 7 DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Daniel Natanael Rusniawan
NPM : 01120150080
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA
Anggota : Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Daniel Natanael Rusniawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150080

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *OBJECTIVE NEW PRODUCT QUALITY, INDIRECT NETWORK EXTERNALITIES, DIRECT NETWORK EXTERNALITIES* TERHADAP *NEW PRODUCT PERFORMANCE* MELALUI *SWITCHING COSTS* PADA PENGGUNA IPHONE 7 DI SURABAYA”

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan

 Rusniawan)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
**ANALISIS PENGARUH *OBJECTIVE NEW PRODUCT QUALITY*,
INDIRECT NETWORK EXTERNALITIES, *DIRECT NETWORK*
EXTERNALITIES TERHADAP *NEW PRODUCT PERFORMANCE*
MELALUI *SWITCHING COSTS* PADA PENGGUNA IPHONE 7 DI
SURABAYA**

Oleh:

Nama : Daniel Natanael Rusniawan
NPM : 01120150080
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 3 Agustus 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Rabu, 12 September 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Daniel Natanael Rusniawan
NPM : 01120150080
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH OBJECTIVE NEW PRODUCT QUALITY, INDIRECT NETWORK EXTERNALITIES, DIRECT NETWORK EXTERNALITIES TERHADAP NEW PRODUCT PERFORMANCE MELALUI SWITCHING COSTS PADA PENGGUNA IPHONE 7 DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	sebagai Penguji	
Dr. Yolanda Soedibyo, S.T., M.M.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dan bantuan-bantuan yang tak terhitung dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Ibu Dr.Yolanda Soediby, S.T., M.M. selaku dosen penguji kedua yang turut membantu dan memberikan semangat kepada saya dalam memberi masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

5. Keluarga saya, Papa John, Mama Kezia, Adik Andreas, dan keluarga sepupu yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Sahabat-sahabat kampus seperjuangan Grup Cony Steven, Agio, Marcel, Firzha, Nehemia, Lala, Fos, Dwi, Sarah, Tania yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini terutama kepada Steven, Fos, Agio, dan Marcel yang selalu sabar dan tulus membantu dan memberikan saran dan pendapat bahkan menyempatkan waktu untuk membantu walaupun di tengah kesibukan mereka masing-masing
7. Teman-teman kampus dan seperantauan saya Grace, Devina, Clarissa, Bella, Kefas, Mido, Anthony, Jemmy, Ruben, dan Ezer yang sudah banyak membantu memberikan semangat, saran, dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Teman-teman dari Solo Fabian, Alan, Jonathan, Andhika, Ian, Israel, Michael, Kakek, Obie, Agustinus, Nabilla, Yoan, Reny, dan yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu turut membantu memberikan semangat dan dukungan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Daniel Natanael Rusniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Objective New Product Quality</i>	11
2.1.2 <i>Indirect Network Externalities</i>	12
2.1.3 <i>Direct Network Externalities</i>	13
2.1.4 <i>Switching Costs</i>	15
2.1.5 <i>New Product Performance</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Hubungan <i>Objective New Product Quality</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	19

2.3.2 Hubungan <i>Indirect Network Externalities</i> terhadap <i>Direct Network Externalities</i>	20
2.3.3 Hubungan <i>Indirect Network Externalities</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	21
2.3.4 Hubungan <i>Direct Network Externalities</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	21
2.3.5 Hubungan <i>Switching Costs</i> terhadap <i>New Product Performance</i>	22
2.3.6 Hubungan <i>Objective New Product Quality</i> terhadap <i>New Product Performance</i>	22
2.4 Model Penelitian	23
2.5 Bagan Alur Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Pengolahan Data	31
3.5.2 Pengujian Hipotesis	31
3.5.3 Uji Reliabilitas	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum iPhone 7	41
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Statistik Deskriptif	42
4.2.1.1 Karakteristik Responden	42
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.1.4 Tanggapan Responden	44
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	50
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Objective New Product Quality</i>	50
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Indirect Network Externalities</i>	52
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Direct Network Externalities</i>	53

4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Switching Costs</i>	54
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>New Product Performance</i>	55
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	57
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	58
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i>	59
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	59
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i>	60
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	61
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	61
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	62
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	63
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	65
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i>	67
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	68
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1).....	69
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2).....	69
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3).....	70
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H_4).....	70
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H_5).....	71
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H_6).....	71
4.3	Pembahasan.....	72
BAB V	KESIMPULAN	80
5.1	Simpulan	80
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	80
5.1.1.1	Pengaruh <i>Objective New Product Quality</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	80
5.1.1.2	Pengaruh <i>Indirect Network Externalities</i> terhadap <i>Direct Network Externalities</i>	81
5.1.1.3	Pengaruh <i>Indirect Network Externalities</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	82
5.1.1.4	Pengaruh <i>Direct Network Externalities</i> terhadap <i>Switching Costs</i>	82
5.1.1.5	Pengaruh <i>Switching Costs</i> terhadap <i>New Product Performance</i>	83
5.1.1.6	Pengaruh <i>Objective New Product Quality</i> terhadap <i>New Product Performance</i>	84

5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	84
5.2 Implikasi.....	85
5.2.1 Implikasi Teoritis	85
5.2.2 Implikasi Manajerial	86
5.3 Rekomendasi	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Aktifitas Jejaring Sosial	2
Gambar 1.2 Penjualan iPhone di Asia	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	24
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	33
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Objective New Product Quality</i> dan <i>Indirect Network Externalities</i>	62
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Direct Network Externalities, Switching Costs, New Product Performance</i>	63
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	34
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	34
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	35
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Objective New Product Quality</i>	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Indirect Network Externalities</i>	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Direct Network Externalities</i>	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Switching Costs</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>New Product Performance</i>	49
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Objective New Product Quality</i>	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Indirect Network Externalities</i>	52
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Direct Network Externalities</i>	53
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Switching Costs</i>	54
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>New Product Performance</i>	55
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i>	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	59
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i>	60
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i>	61
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Objective New Product Quality</i> dan <i>Indirect Network Externalities</i>	63
Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Direct Network Externalities, Switching Costs, dan New Product Performance</i>	64

Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan	66
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	66
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	68
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Objective New Product Quality</i>	74
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Indirect Network Externalities</i>	75
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Direct Network Externalities</i>	76
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Switching Costs</i>	77
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>New Product Performance</i>	78
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	86
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1