

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARTU AS
PT. TELKOMSEL TBK**
(Studi kasus : Warga Kecamatan Pasar Minggu-Kelurahan Jati Padang Rw 05 –
Jakarta Selatan)

SKRIPSI

Nama : Rahayu Puji Astuti
NIM : 43106110174



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARTU AS
PT. TELKOMSEL TBK**

**(Studi kasus : Warga Kecamatan Pasar Minggu-Kelurahan Jati Padang Rw 05 –
Jakarta Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Rahayu Puji Astuti
NIM : 43106110174**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahayu Puji Astuti

NIM : 43106110174

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 5 Februari 2011

(Rahayu Puji Astuti)
43106110174

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahayu Puji Astuti
NIM : 431061100174
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
KARTU AS PT TELKOMSEL TBK

Tanggal Lulus Ujian : 3 Maret 2011

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

(Tafiprios,SE.,MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE., MSi)

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Citra merek Terhadap Keputusan Pembelian

Konsumen Pada Kartu As PT. Telkomsel Tbk

(Studi kasus : Warga Kecamatan Pasar Minggu-Kelurahan Jati Padang Rw 05 –

Jakarta Selatan)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Rahayu Puji astuti

43106110174

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 3 Maret 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing

Tafiprios,SE.,MM

Anggota Dewan Penguji

Dra. Yuli Harwani, MM

Anggota Dewan Penguji

Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, karena hanya dengan kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana (FE UMB).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi teknik, materi maupun bahasa. Oleh karena itu karya tulis ini masih belum sempurna. Penulis sangat mengharapkan saran-saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi perbaikan karya tulis ini serta kemajuan dan perkembangan ilmu ekonomi.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan khususnya kepada :

1. Orang tua tercinta, kakak terkasih (Bowo Tri Atmojo, Rahayu Santoso, Yuli Syamsiah, Titin), yang tiada hentinya memberikan dukungan, semangat dan do'a yang tiada henti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku rektor Universitas Mercu Buana (UMB).
3. Bapak Ir. Yenon Orsa, MT., selaku Direktur PKK UMB.
4. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMB.

5. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM., selaku Kaprodi Manajemen S-1 FE UMB.
6. Bapak Tafiprios, SE., MM., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap staff Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana (UMB).
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan IX satu perjuangan (Dedy Awalludin, Lausu Baharudin, U Darul Kutni, Dewi Tri Susilowati, Reni, Maria, Ari Supriyanti, Muhammad Anggit, Dyah Apri, Dina Khairunnisa, Berlian, Steven, Amirullah, Syahid Raharjo) dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan selama kuliah kepada penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.

Besar harapan penulis dengan terselesaikannya karya tulis ini akan bermanfaat bagi seluruh pihak guna menambah ilmu pengetahuan khususnya bidang ekonomi.

Jakarta, 3 Maret 2011

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR PUSTAKA	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Fungsi Pemasaran.....	8

2.3 Tujuan Pemasaran.....	8
2.4 Strategi Pemasaran.....	8
2.5 Pengertian Produk.....	9
2.5.1 Klasifikasi Produk.....	9
2.6 Pengertian Merek	10
2.6.1 Penentuan Strategi Merek.....	12
2.6.2 Manfaat Merek.....	14
2.7 Pengertian Citra Merek	15
2.8 Ekuitas Merek	17
2.9 Keputusan Konsumen	21
2.10 Pengambilan Keputusan Pembelian.....	25
2.11 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	28
2.12 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Desain Penelitian.....	41
3.3 Hipotesis.....	42
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.6 Jenis Data	45
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.7.1 Populasi Penelitian	46

3.7.2 Sampel Penelitian	46
3.8 Metode Analisis Data	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Uji Validitas	52
4.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.3 Karakteristik Responden.....	53
4.4 Analisis Kuesioner Tentang Citra Merek.....	55
4.5 Analisis Kuesioner Keputusan Pembelian.....	63
4.6 Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian..	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan Telekomunikasi	75
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Faktor-faktor Keputusan Pembelian Konsumen.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel X	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	53
Tabel 4.2 Kartu As merupakan merek produk telkomsel yang berkualitas tinggi.....	55
Tabel 4.3 Kartu As adalah merek yang sangat prestisius.....	56
Tabel 4.4 Ada rasa bangga ketika konsumen menggunakan kartu As.....	56
Tabel 4.5 Menggunakan kartu As bisa menciptakan kepuasan konsumen...	57
Tabel 4.6 Kartu As merupakan produk yang bernilai tinggi.....	57
Tabel 4.7 Kartu As merupakan produk berkelas.....	58
Tabel 4.8 Kartu As merupakan merek produk telkomsel yang memiliki image baik dikalangan konsumen.....	58
Tabel 4.9 Kartu As membentuk persepsi konsumen terhadap merek.....	59
Tabel 4.10 Kartu As mencerminkan kepribadian penggunanya.....	59
Tabel 4.11 Menggunakan kartu As membentuk citra konsumen.....	60
Tabel 4.12 Rekapitulasi tentang citra merek.....	61
Tabel 4.13 Kartu As menjadi salah satu pilihan yang dipertimbangkan dalam melakukan pembelian.....	63
Tabel 4.14 Kartu As merupakan produk yang dapat memuaskan penggunanya.....	63

Tabel 4.15	Menggunakan Kartu As menimbulkan rasa bangga terhadap penggunanya.....	64
Tabel 4.16	Kartu As merek yang diberikan menjadi pemikiran konsumen dalam putusan pembelian.....	64
Tabel 4.17	Kartu As merupakan citra perusahaan yang bernilai tinggi diantara produsen yang lain.....	65
Tabel 4.18	Kartu As adalah produk yang berkualitas dan membentuk citra penggunanya.....	65
Tabel 4.19	Kartu As menjadi pilihan pertama dalam putusan pembelian.....	66
Tabel 4.20	Manfaat yang diberikan menjadi pemikiran dalam putusan pembelian.....	66
Tabel 4.21	Fitur yang ditawarkan sudah sesuai dengan keinginan konsumen	67
Tabel 4.22	Kartu As merupakan kartu yang prestisius (bagus).....	67
Tabel 4.23	Rekapitulasi keputusan pembelian konsumen.....	68
Tabel 4.24	Output SPSS Variables entered/removed.....	70
Tabel 4.25	Output SPSS Coefficients.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 2	Regression dan Uji t.....
Lampiran 3	Uji Realibilitas Variabel X.....
Lampiran 4	Uji Realibilitas Variabel Y.....
Lampiran 5	Coding Citra Merex (Variabel X).....
Lampiran 6	Coding Keputusan Pembelian (Variabel Y).....
Lampiran 7	Tabel Uji t.....