

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
MOBIL SUZUKI ERTIGA**

(Studi Kasus Pada Konsumen Suzuki Ertiga Di Cengkareng Jakarta Barat)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



INTAN NILAWATI

NIM. 43112010303

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Nilawati

Nim : 43112010303

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 17 Desember 2015



NIM : 43112010303

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Nilawati
NIM : 43112010303
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mobil Suzuki Ertiga, (Studi Kasus pada Konsumen Suzuki Ertiga di Cengkareng Jakarta Bara)
Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2016

Disahkan Oleh

Pembimbing,


Tafiprios, SE, MM.

Tanggal : 8-3-16

Ketua Pengaji,



Tri Wahyono, SE, MM

Tanggal : 1-03-2016

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,

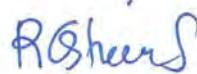


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 8/3 2016

KATA PENGANTAR

Segala dan puji syukur penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki Ertiga “(Studi Kasus pada Konsumen Suzuki Ertiga di Cengkareng Jakarta Barat)”** dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios, SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Kedua kakak dan Kedua Kaka Ipar saya, yaitu Yani Susanti, Firmansyah, Heri Mulyati dan Sjarifudin yang memberikan dukungan moral dan material serta semangat tiada henti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Tafiprios, SE,MM, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan arahan-arahan, semangat dan dukungan moral selama ini sehingga selesaiya skripsi ini.
7. Ibu Luna Haningsih, SE,MM, selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang memberikan semangat, arahan-arahan dan dukungan moral selama ini.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu.
10. Teman-teman satu perjuangan Putri Rahayu, Bagus steven wide, Nurul Svetiana, dan Sahrul Anwar yang telah bersama-sama selama ini dan juga atas kerjasamanya.

11. Teman dekat dan satu perjuangan yaitu Ahmad Irwansyah yang selama ini sudah membantu dan memberikan dukungan serta motivasi tiada henti untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan hati bagi semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Desember 2015
Penulis,

Intan Nilawati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kontribusi Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	13
A. KAJIAN PUSTAKA	13
1. Manajemen Pemasaran	13
a. Pengertian pemasaran.....	13
b. Pengertian Manajemen Pemasaran	15
c. Bauran Pemasaran.....	15
2. Kualitas Produk	16
a. Pengertian Kualitas Produk.....	16
b. Indikator Kualitas Produk	20
3. Citra Merek	22
a. Pengertian Merek.....	22
b. Pengertian Citra	25
c. Pengertian Citra Merek	26
d. Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek.....	28
e. Indikator Citra Merek.....	29
4. Promosi	30
a. Pengertian Promosi	30
b. Tujuan Promosi.....	31
c. Indikator Promosi.....	32
5. Keputusan Pembelian.....	36
a. Pengertian Keputusan Pembelian	36
b. Proses Keputusan Pembelian.....	38
c. Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek	40

6. Penelitian Terdahulu	47
B. KERANGKA PEMIKIRAN	48
1. Pengaruh Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	48
2. Pengaruh Citra Merek dengan Keputusan Pembelian	50
3. Pengaruh Promosi dengan Keputusan Pembelian	51
4. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi dengan Keputusan Pembelian.....	52
C. Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Waktu dan Tempat Penelitian	56
1. Waktu Penelitian.....	56
2. Tempat Penelitian	56
B. Desain Penelitian	57
C. Definisi dan Operasional Variabel	57
1. Definisi Variabel.....	57
2. Operasional Variabel	59
D. Pengukuran Variabel	64
E. Populasi dan Sampel.....	65
1. Populasi Penelitian.....	65
2. Sampel Penelitian	65

F.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
G.	Metode Analisis	68
1.	Statistik Deskriptif	68
2.	Uji Kualitas Data.....	69
a.	Uji Validitas	69
b.	Uji Reliabilitas	71
3.	Uji Asumsi Klasik	73
a.	Uji Normalitas	73
b.	Uji Multikolinieritas	74
c.	Uji Heteroskedastisitas	75
4.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	76
5.	Uji Hipotesis	77
a.	Uji Parsial (Uji t)	77
b.	Uji Simultan (Uji F)	80
c.	Koefisien Determinasi (R^2)	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		84
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	84
1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	85
2.	Karakteristik Profil Responden.....	86
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	91

C.	Hasil Uji Kualitas Data	100
1.	Hasil Uji Validitas.....	100
2.	Hasil Uji Reliabilitas	103
D.	Hasil Uji Asumsi klasik	103
1.	Hasil Uji Normalitas.....	103
2.	Hasil Uji Multikolonieritas	105
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
E.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
F.	Hasil Uji Hipotesis	108
1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	108
2.	Uji t (Pengujian Secara Parsial)	109
3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	111
G.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	112
1.	Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	113
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.	113
3.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	114
4.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	115
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	117
A.	Simpulan	117

B.	Saran	118
1.	Praktis	118
2.	Akademis	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1.	Tabel Penelitian Terdahulu	47
3.1.	Tabel Operasional Variabel	60
4.1.	Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	91
4.2.	Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Citra Merek.....	94
4.3.	Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Promosi.....	96
4.4.	Hasil Uji Analisa Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	98
4.5.	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	100
4.6.	Hasil Uji Validitas Citra Merek	101
4.7.	Hasil Uji Validitas Promosi	101
4.8.	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	102
4.9.	Hasil Pengujian Reliabilitas	103
4.10.	Hasil Uji Normalitas.....	104
4.11.	Hasil Uji Multikolonieritas	105
4.12.	Hasil Uji Linier Regresi Berganda	107
4.13.	Hasil Uji F (Simultan)	109
4.14.	Hasil Uji t (Parsial)	110
4.15.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112

DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
4.1.	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.2.	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	88
4.3.	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	89
4.4.	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
4.5.	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	91



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1.	Rerangka Pemikiran	54
4.1.	Hasil Uji Heteroskedatisitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	122
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	131
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	147
Lampiran 4	Hasil Uji Kualitas Data.....	164
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	174
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	176
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	177



