

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
FILTER UDARA MEREK CAMFIL
DI PT. LUNTO PRIMA MEGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Maman Permana Sidik
NIM : 43111120079**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maman Permana Sidik

NIM : 43111120079

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.

UNIVERSITAS Jakarta, 23 Agustus 2016

MERCU BUANA



Maman Permana Sidik
NIM. 43111120079

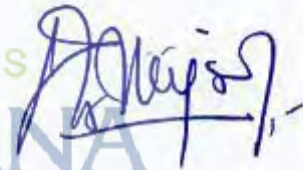
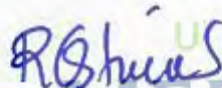
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maman Permana Sidik
NIM : 43111120079
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Filter Udara Merek Camfil di PT. Lunto Prima Megah
Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 29/8 2016

Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



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

Tanggal:



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 29/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Filter Udara Merek Camfil di PT. Lunto Prima Megah”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 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 Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Orang tua tercinta (Bapak Rahmat dan Ibu Cucu) yang telah memberikan cinta, semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Dosen penguji, Ibu Luna Haningsih, SE., ME dan Bapak M. Rizki Sadikin, MBA terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
6. Direksi, manajemen dan karyawan PT. Lunto Prima Megah yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Keluarga besar penulis yang telah memberikan cinta, semangat, doa dan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh mahasiswa Manajemen S1 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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, 23 Agustus 2016

Maman Permana Sidik



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	8
1. Bauran Pemasaran	8
2. Produk.....	9
3. Merek.....	11
4. Harga.....	15
5. Layanan.....	18
6. Perilaku Konsumen.....	22
7. Penelitian Terdahulu	29
8. Hubungan antara Citra Merek dengan Keputusan Pembelian	32
9. Hubungan antara Harga dengan Keputusan Pembelian.....	33
10. Hubungan antara Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian	35

B. Rerangka Pemikiran.....	36
C. Hipotesis	36

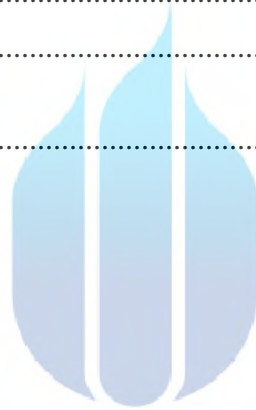
BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
1. Waktu Penelitian.....	37
2. Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	38
1. Pengertian Variabel	38
2. Definisi Operasional Variabel	39
D. Pengukuran Variabel	41
E. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Jenis Data Penelitian.....	43
H. Metode Analisis Data	43
1. SEM (Structural Equation Modeling).....	43
2. Uji Validitas.....	49
3. Uji Reliabilitas	50
4. Pengujian Hipotesis	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Statistik Deskriptif	52
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	53
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Nilai Pembelian	54
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerjasama	55
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	56
1. Hasil Uji Validitas Variabel Dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel	56
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	68

1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	68
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	71
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	73
E. Analisis Hasil Penelitian	75
1. Analisis Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
2. Analisis Harga Terhadap Keputusan Pembelian	76
3. Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN.....	78
B. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Filter Udara di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	41
Tabel 3.3 Goodness of Fit Index	47
Tabel 4.1 Jenis Perusahaan	53
Tabel 4.2 Nilai Pembelian.....	54
Tabel 4.3 Lama Bekerjasama	55
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	57
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Harga.....	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual.....	62
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Modifikasi)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Model Penelitian	73
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Farmasi di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Nilai Penjualan Filter Udara di PT. Lunto Prima Megah.....	3
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	27
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Citra Merek	58
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Harga.....	60
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Layanan Purna Jual	63
Gambar 4.4 Model Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian.....	66
Gambar 4.5 Model Pengukuran Variabel Penelitian.....	68
Gambar 4.6 Model Pengukuran Variabel Penelitian Setelah Modifikasi	70
Gambar 4.7 Model Struktural (T-Value)	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	86
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	91
Lampiran 3: Hasil Karakteristik Responden	99
Lampiran 4: Uji Validitas.....	100
Lampiran 5: Uji reliabilitas	102
Lampiran 6: Uji Kecocokan Model Keseluruhan	103
Lampiran 7: Uji Kecocokan Model Keseluruhan (Modifikasi)	105
Lampiran 8: Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	107

