



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOBIL TOYOTA
(STUDI KASUS PASAR INDRAMAYU)**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOBIL TOYOTA
(STUDI KASUS PASAR INDRAMAYU)**

TESIS

Diajukan sebagai salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
SUJENI

55118120058

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, brand image, and after-sales service on purchasing decisions and the impact on customer satisfaction of Toyota cars in the Indramayu Regency. The population in this study is the people of Indramayu Regency who have Toyota cars, with a sample of 172 respondents. The data analysis method used Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS). The results in this study that product quality has a positive and significant influence on purchasing decisions. Brand image has a positive and significant influence on purchasing decisions. After-sales service has a positive and significant influence on purchasing decisions. Purchase decisions have a positive and significant impact on customer satisfaction for Toyota cars. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Brand image has a positive and significant influence on customer satisfaction. After-sales service has a positive and insignificant effect on customer satisfaction. Product quality has a positive and significant influence on customer satisfaction mediated purchasing decisions. Brand image has a positive and significant influence on customer satisfaction mediated purchasing decisions. After-sales service has a positive and significant influence on customer satisfaction mediated purchasing decisions. The implications and limitations of the study are discussed in the article.

Keywords: Product Quality, Brand Image, After Sales Service, Purchase Decision, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian dan dampaknya kepuasan pelanggan mobil Toyota di Kabupaten Indramayu. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Indramayu yang memiliki mobil Toyota, dengan sampel yang dilakukan sebanyak 172 responden. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model – Partial least Square* (SEM-PLS). Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Layanan purna jual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Keputusan pembelian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mobil Toyota. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Layanan purna jual memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimediasi keputusan pembelian. Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimediasi keputusan pembelian. Layanan purna jual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimediasi keputusan pembelian. Implikasi dan keterbatasan penelitian dibahas dalam artikel.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, layanan Purna Jual, keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota (Studi Kasus Pasar Indramayu)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian masalah Perusahaan

Nama : Sujeni

NIM : 55118120058

Program : Magister Manajemen

Tanggal :



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.si)

(Dr. Indra Siswanti, SE., MM., CRP)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Sujeni
NIM : 55118120058
Program Studi : Magister Manajemen

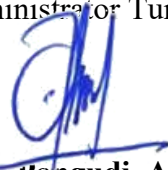
Dengan judul

“Analisis Kualitas Produk, Citra Merek Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota (Studi Kasus Pasar Indramayu)”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 04 Februari 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 18%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 04 Februari 2022

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisi Kualitas Produk, Citra Merek dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian serta implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan mobil Toyota (studi kasus pasar Indramayu)

Bentuk Tesis :

Nama : Sujeni

NIM : 55112150058

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Februari 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Februari 2022



METERAI TEMPEL
F2A IX981559804

(Sujeni)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Citra Merek dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian serta implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota (studi kasus pasar Indramayu). Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Achmad Fachrodji, M.M., selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
3. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Indra Siswanti, SE, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Masyarakat Indramayu, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Februari 2022



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sujeni', is written over the logo area. The signature is fluid and cursive.

Sujeni

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan penelitian.....	11
1.4. Kontribusi penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Pustaka.....	13
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34
2.4. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	35
2.5. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Desain Penelitian.....	41
3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	42
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	48
3.6. Pengujian hipotesis.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Profil Perusahaan.....	52
4.2. Analisis Deskriptif Responden.....	53
4.3. Pengujian Model <i>Measurement (Outer Model)</i>	57
4.4. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
4.5. Pengujian Hipotesis.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	121



DAFTAR TABEL

	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	10 <i>Top Brand</i> otomotif di Indonesia.....	3
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey.....	8
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2	Skor skala likert.....	48
Tabel 4.1	Deskripsi Responden	53
Tabel 4.2	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	54
Tabel 4.3	Nilai <i>Cross Loading</i>	59
Tabel 4.4	Hasil <i>Discriminant Validity AVE (Average Variance Extracted)</i>	61
Tabel 4.5	Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	62
Tabel 4.6	Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	63
Tabel 4.7	Nilai <i>Variance Inflating Factor (VIF)</i>	64
Tabel 4.8	Nilai <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 4.9	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 4.10	Nilai R^2	66
Tabel 4.11	<i>Effect Size f^2</i>	67
Tabel 4.12	<i>Path Coefficients</i>	70

DATAR GAMBAR

	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Penjualan Mobil.....	1
Gambar 1.2	Data Penjualan Toyota tahun 2016 – tahun 2019....	5
Gambar 1.3	Data Penjualan Toyota Avanza.....	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1	Nilai <i>Loading Factor</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Hasil Pre Survey Penelitian	97
Lampiran 2	Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 3	Deskripsi Hasil karakter Responden	103
Lampiran 4	Hasil Deskripsi Tanggapan Responden.....	104
Lampiran 5	Nilai <i>Loading Factor</i>	110
Lampiran 6	Nilai <i>Cross Loading</i>	111
Lampiran 7	Hasil <i>Discriminant Validity AVE</i>	112
Lampiran 8	Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	117
Lampiran 9	Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	117
Lampiran 10	Nilai <i>Variance Inflating Factor (VIF)</i>	118
Lampiran 11	Nilai <i>Composite Reliability</i>	118
Lampiran 12	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	119
Lampiran 13	Nilai R^2	119
Lampiran 14	<i>Effect Size f^2</i>	119
Lampiran 15	<i>Path Coefficients</i>	120