

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AC SPLIT
WALL MOUNTED MEREK DAIKIN DI PT. STHIRA**

SKRIPSI

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



Nama : Rudiansyah

NIM : 43111120111

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rudiansyah

NIM : 43111120111


Program Studi : SI 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
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Februari 2017


Rudiansyah
NIM. 43111120111



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rudiansyah
NIM : 43111120111
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual
Terhadap Keputusan Pembelian AC Split Wall Mounted
Merek Daikin di PT. Sthira
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 18/3 2017


Rvani Dhyan Parashakti, SE., MM

Tanggal: 25-02-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., MSi., CA.

Tanggal:



Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal: 25/2 - 2017

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 Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian AC Split Wall Mounted Merek Daikin di PT. Sthira”**. 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 Ramyadi dan Ibu Cucu Rosidah) 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. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Dosen penguji, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
6. Direksi, manajemen dan karyawan PT. Sthira 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, 21 Februari 2017

Rudiansyah



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.....	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Bauran Pemasaran	6
2. Produk.....	7
3. Harga.....	9
4. Layanan.....	13
5. Perilaku Konsumen.....	18
6. Penelitian Terdahulu.....	25
7. Hubungan antara Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian	28
8. Hubungan antara Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian.....	29
B. Rerangka Konseptual.....	30

C. Hipotesis	31
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
1. Waktu Penelitian.....	32
2. Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	33
1. Pengertian Variabel	33
2. Definisi Operasional Variabel	34
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Jenis Data Penelitian.....	38
H. Metode Analisis Data	38
1. SEM (Structural Equation Modeling).....	38
2. Uji Validitas.....	44
3. Uji Reliabilitas.....	45
4. Pengujian Hipotesis	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B. Statistik Deskriptif	47
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan.....	48
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	49
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerjasama	50
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	51
1. Hasil Uji Validitas Variabel Dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel	51
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	60
1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	60

2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	61
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	63
E. Analisis Hasil Penelitian	64
1. Analisis Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	64
2. Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN.....	66
B. SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pre-study Keputusan Pembelian AC.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Goodness of Fit Index	42
Tabel 4.1 Jenis Pelanggan	48
Tabel 4.2 Jumlah Pembelian	49
Tabel 4.3 Lama Bekerjasama.....	50
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	52
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual.....	55
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Model Penelitian	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Penjualan AC di PT. Sthira Tahun 2011-2015.....	2
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Persepsi Harga	53
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Layanan Purna Jual	55
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian.....	58
Gambar 4.4 Model Pengukuran Variabel Penelitian.....	60
Gambar 4.5 Model Struktural (T-Value)	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	72
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	76
Lampiran 3: Hasil Karakteristik Responden.....	82
Lampiran 4: Uji Validitas.....	83
Lampiran 5: Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 6: Uji Kecocokan Model Keseluruhan	86
Lampiran 7: Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	88

