

**PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MOBIL CHEVROLET SPIN DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Virdan Junar**

**NIM : 43111110080**

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

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Virdan Junar

Nim : 43111110080

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2015

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Virdan Junar**

NIM : 43111110080

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Virdan Junar  
NIM : 43111110080  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Purna Jual dan Citra Merek Terhadap  
Keputusan Pembelian Mobil Chevrolet Spin di Jakarta  
Tanggal Lulus Ujian : 14 Agustus 2015

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal: 27/8 2015

UNIVERSITAS

MERCU BULANA



Mochamad Rizki Sadikin BBA, MBA

Tanggal: 24/8/2015

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



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

Tanggal: 27/8/2015



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 27/8 2015

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul yang dipilih penulis “Pengaruh Layanan Purna Jual dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Chevrolet Spin di Jakarta”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

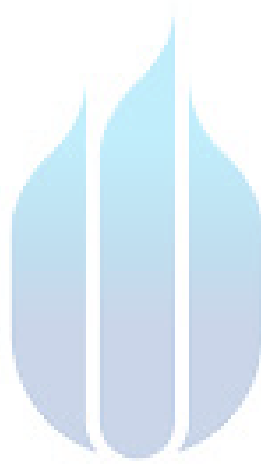
Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, saran, maupun dorongan moril dan materil sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana, sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar membimbing dengan tulus dan memberikan saran serta semangat selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya tercinta Bapak H. Irawan dan Ibu Hj. Djuniati yang selalu memberikan doa, dukungan materil dan semangat yang tak pernah putus untuk saya.
5. Nenek saya Ibu Hj. Rosani yang selalu memberikan doa untuk saya dan memberikan motivasi kepada saya.
6. Kakak saya Syadah Amalia S.Ikom yang selalu mensupport saya agar cepat menjadi seorang sarjana.
7. PT Citra Nusa Wahana yang telah banyak membantu dan mensupport saya demi terciptanya skripsi saya ini.
8. Seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan dan member semangat untuk penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini dan bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima Kasih.

Jakarta, 25 Juli 2015



Virdan Junar

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II           KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Pengertian Pemasaran .....	9
2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
3. Pengertian Jasa .....	12

4. Karakteristik Jasa .....	13
5. Kategori Bauran Jasa .....	15
6. Pengertian Layanan Purna Jual .....	16
7. Dimensi Layanan Purna Jual .....	18
8. Pengertian Citra Merek .....	19
9. Tipe-tipe Merek .....	20
10. Manfaat Merek .....	22
11. Tingkatan Merek .....	24
12. Pengertian Perilaku Konsumen .....	25
13. Pengertian Keputusan Pembelian .....	26
14. Dimensi Keputusan Pembelian .....	28
15. Penelitian Terdahulu .....	31
B. Rerangka Pemikiran .....	36
C. Hipotesis .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B. Desain Penelitian .....	37
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	38
1. Definisi Variabel .....	38
2. Operasionalisasi Variabel .....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Metode Analisis .....	44



1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas .....	45
3. Uji Normalitas .....	46
4. Uji Asumsi Klasik .....	46
a. Uji Multikolinearitas .....	47
b. Uji Heteroskedastisitas .....	47
5. Uji Regresi Linier Berganda .....	48
6. Uji Hipotesis .....	49
a. Uji F .....	49
b. Uji t .....	49

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	50
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
B. Statistik Deskriptif .....	54
1. Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian .....	55
2. Analisis Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian...	57
3. Analisis Keputusan Pembelian .....	60
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....	64
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	64
a. Hasil Uji Validitas .....	64

b. Hasil Uji Reliabilitas .....	66
2. Uji Asumsi .....	67
a. Hasil Uji Normalitas .....	67
b. Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
d. Analisis Pengaruh Layanan Purna Jual dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	71
D. Pengujian Hipotesis .....	73
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	73
2. Hasil Uji F .....	74
3. Hasil Uji t .....	75
E. Pembahasan .....	76

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	79
B. Saran .....	80

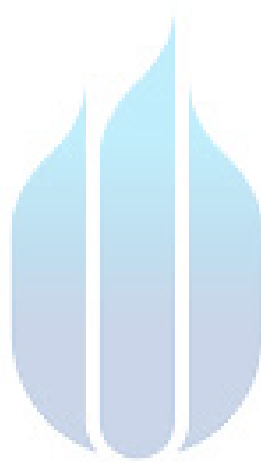
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Total Penjualan LMPV tahun 2013.....	4
1.2	Total Penjualan LMPV tahun 2014 .....	4
1.3	Total Penjualan Chevrolet Spin Tahun 2014-2015 .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu 1 .....	31
2.2	Penelitian Terdahulu 2 .....	32
2.3	Penelitian Terdahulu 3 .....	33
2.4	Penelitian Terdahulu 4 .....	34
2.5	Penelitian Terdahulu 5 .....	35
3.1	Operasionalisasi Variabel Layanan Purna Jual .....	40
3.2	Operasionalisasi Variabel Citra Merek .....	41
3.3	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian .....	42
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Layanan Purna Jual .....	55
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek .....	57
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	60
4.6	Hasil Uji Validitas X1, X2, dan Variabel Y .....	64
4.7	Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, dan Variabel Y .....	66
4.8	Hasil Uji Normalitas menggunakan K-S .....	67
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas .....	69

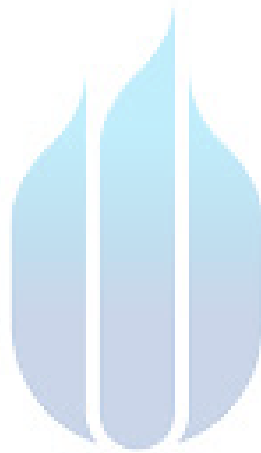
4.10	Hasil Analisa Regresi Linier Berganda .....	71
4.11	Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	73
4.12	Hasil Uji F .....	74
4.13	Hasil Uji t .....	75



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Diagram Penjualan Chevrolet Spin tahun 2013-2014 .....	4
2.1	Rerangka Pemikiran .....	36
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Lembar Kuisisioner .....	84
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner Penelitian .....	89
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas .....	95
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 5	Hasil Uji K-S .....	98
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi .....	99
Lampiran 7	Nilai r table dan t table .....	102



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA