

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN PERSEPSI RESIKO  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI  
TERHADAP PENGGUNA PRINTER MEREK EPSON DAN  
PENGGUNA PRINTER MEREK CANON)**

**YULIA ELISABET STEFANI  
8215110260**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED QUALITY AND  
PERCEIVED RISK TOWARD PURCHASE DECISION  
(SURVEY TOWARD EPSON PRINTER USERS AND  
CANON PRINTER USERS)**

**YULIA ELISABET STEFANI  
8215110260**



**Thesis is Written as One of The Requirements for Getting a Bachelor Degree  
of Economics**

**STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT  
MARKETING CONCENTRATION  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2015**

## ABSTRAK

**YULIA ELISABET STEFANI, 2015; Pengaruh Persepsi Kualitas dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian (Survei terhadap Pengguna Printer Merek Epson dan Pengguna Printer Merek Canon). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Agung Kresnamurti RP, ST, MM**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi dari keputusan pembelian, persepsi kualitas, dan persepsi risiko pengguna printer merek Epson dan pengguna printer merek Canon, 2) untuk menguji pengaruh persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian pengguna printer merek Epson dan pengguna printer merek Canon, 3) untuk menguji pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan pembelian pengguna printer merek Epson dan pengguna printer merek Canon, 4) untuk menguji secara bersama-sama pengaruh persepsi kualitas dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian pengguna printer merek Epson dan pengguna printer merek Canon, 5) untuk mengetahui adanya perbedaan antara keputusan pembelian printer merek Epson dan printer merek Canon. Objek penelitian ini adalah 100 orang yang pernah menggunakan printer Epson dan printer Canon. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa printer merek Epson lebih unggul dibanding printer merek Canon dari segi persepsi kualitas dan persepsi risiko, meskipun data dari Top Brand Index menempatkan Canon pada urutan pertama di tiga tahun terakhir. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) Adanya pengaruh yang signifikan dari persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian (Epson: 32.1%; Canon: 34.4%). 2) Adanya pengaruh yang signifikan dari persepsi risiko terhadap keputusan pembelian (Epson: 4.9%; Canon: 24%). 3) Persepsi kualitas dan persepsi risiko secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Epson: 35.8%; Canon: 38.5%). 4) Terdapat perbedaan antara keputusan pembelian printer Epson dan printer Canon ( $t_{hitung} > t_{tabel}$  {3.703 > 1.984}).

Kata kunci: Persepsi kualitas, persepsi risiko, keputusan pembelian

## **ABSTRACT**

***YULIA ELISABET STEFANI, 2015; The Influence of Perceived Quality and Perceived Risk toward Purchase Decision (Survey Towards Epson Printer Users and Canon Printer Users). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Agung Kresnamurti RP, ST, MM***

*The purpose of this research are: 1) to know the description of purchase decision, perceived quality, and perceived risk of Epson printer users and Canon printer users, 2) to test the influence of perceived quality towards purchase decision of Epson printer users and Canon printer users, 3) to know the influence of perceived risk towards towards purchase decision of Epson printer users and Canon printer users, 4) to simultaneously test the influence of perceived quality and perceived risk toward purchase decision of Epson printer users and Canon printer users, 5) to know the difference between purchase decision of Epson printer users and Canon printer users. Object of this research consist of 100 people who have used both Epson and Canon printer. The descriptive test shows that Epson printer is better than Canon printer, although Top Brand Index data placed Canon on the first place for the past three years. The hypotheses test shows: 1) there is a significant influence from perceived quality towards purchase decision ((Epson: 32.1%; Canon: 34.4%). 2) there is a significant influence from perceived risk towards purchase decision (Epson: 4.9%; Canon: 24%). 3) Perceived quality and perceived risk simultaneously influence purchase decision (Epson: 35.8%; Canon: 38.5%. 4) there is a difference between purchase decision of Epson printer users and Canon printer users ( $3.703 > 1.984$ ).*

*Keywords: Perceived quality, perceived risk, purchase decision*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		29 Juli 2015
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19720212 200812 1 001	Sekretaris		28 Juli 2015
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		28 Juli 2015
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		28 Juli 2015
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		29 Juli 2015

Tanggal Lulus ..... 9 Juli 2015 .....

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Elisabeth Stefan  
No. Registrasi : 821511 0260  
Jenjang : S1  
Program Studi : Si Manajemen  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan selama menjadi mahasiswa FE UNJ.
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang ditetapkan oleh Program Studi.
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan yang ditetapkan FE UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,

(METERAI TEMPEL  
40C50ADF323100362  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Yulia Elisabeth Stefan)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaannya sepanjang pengerjaan skripsi ini. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Agung Kresnamurti R.P, ST, MM selaku dosen pembimbing II.
3. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Mbak Fitri selaku staff jurusan Manajemen yang telah membantu urusan administrasi. Bantuan yang diberikan sangat membantu peneliti.
8. Kedua orangtua peneliti, Vincentius Ambarita Mangara dan Effy Silvia Silalahi, Kakak Angela Yunita Hara dan Henny Febrina, serta adik Mario Christopher Andre Kurniawan yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Fitra Ramadhani, Rahma Fathia, Firdha Farynasyari, Magdalena Prita, Andira Gracia, Kartika Lestari Handayani, dan Nur Retviana yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Yana Melina Gea dan Anastasia Caesarela, serta teman dekat peneliti Ricky Joseph Martua Samosir yang selalu mendoakan, mendukung, serta menghibur peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Reguler A 2011 yang selalu memberikan dukungan untuk peneliti.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015

Yulia Elisabet Stefani