

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DAN PELAYANAN
PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
SMARTPHONE SAMSUNG PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DI JAKARTA**

UKI LESTARI

8135141549



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE CORRELATION BETWEEN BRAND IMAGE AND AFTER
SALES SERVICE WITH PURCHASE DECISION SAMSUNG
SMARTPHONE IN THE FACULTY OF EKONOMICS STUDENT
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA IN JAKARTA***

UKI LESTARI

8135141549



*Building
Future
Leaders*

*Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economic State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

UKI LESTARI, Hubungan antara Citra Merek dan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian *Smartphone Samsung* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Skripsi, Jakarta:Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, selama 5 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan Juni 2018. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara citra merek dengan keputusan pembelian *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta dan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian *Smartphone Samsung* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 121 orang. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Ketiga variabel yaitu Keputusan Pembelian (Y), Citra Merek (X1) dan Pelayanan Purna Jual (X2) merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, pertama uji persyaratan analisis yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas. Kedua uji regresi linear berganda. Ketiga uji hipotesis yang berisi uji F dan uji t. Keempat adalah uji korelasi ganda. Perhitungan yang terakhir yaitu analisis koefisien determinasi. Hasil t_{hitung} pada variabel Citra Merek sebesar 7,736 dan t_{hitung} untuk variabel Pelayanan Purna Jual sebesar 4,633. Dimana t_{tabel} sebesar 1,657 ini berarti terdapat pengaruh signifikan parsial antara variabel Citra Merek dan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan untuk Uji F, didapati F_{hitung} sebesar 68,084 dan F_{tabel} sebesar 3,07. Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Citra Merek dan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$. Persamaan regresi berganda memperoleh hasil $\hat{Y} = 43,338 + 0,493X_1 + 0,199X_2$. Nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,536. Ini berarti variabel Citra Merek (X1) dan Pelayanan Purna Jual (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) sebanyak 53%.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Citra Merek, Pelayanan Purna Jual

ABSTRACT

UKI LESTARI, *The Correlation between Brand Image and After Sales Service with The Purchase Decision Samsung Smartphone in The Faculty of Economics Student State University of Jakarta in Jakarta. Script, Jakarta: Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2018.*

This research was conducted in the Faculty of Economics Student State University of Jakarta in Jakarta, for 5 months, starting from February to June 2018. The purpose of this study is to determine the correlation between brand image with the purchase decision Samsung Smartphone in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta and to determine the correlation between after sales service with the purchase decision Samsung Smartphone in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all student in The Faculty of Economy State University of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 121. For data collecting researchers using questionnaires with Likert scale. The variables are Purchase Decision (Y), Brand Image (X1) and After Sales Service (X2) is the primery data obtained from the dissemination of research questionnaires. Data analysis technique used is, first test requirement analysis consisted of test of normality and test of linearitas. Both multiple linear regression tests. The three hypothesis test that contains t test and F test. Fourth multiple correlation test. The last one is analysis of coefficient of determination. T_{count} on Brand Image variable equal 7,736 and t_{count} on After Sales Service that is equal to 4,633 where t_{table} equal to 1,657, this means there is significant partial correlation of Brand Image and After Sales Service. Because $t_{count} > t_{table}$. While for test F, found the result F_{count} of 68,084 and F_{table} value 3,07. Where can be drawn the conclusion that there influence simultaneously between variable Brand Image and After Sales Service. Because $F_{count} > F_{table}$, Multiple regression equation obtained result $\hat{Y} = 43,338 + 0,393X_1 + 0,199X_2$. R^2 coefficient of determination value of 0,536. This means that Brand Image (X1) and After Sales Service (X2) variables affect Purchase Decision (Y) by 53%.

Key word: Purchase Decision, Brand Image, After Sales Service

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus
NIP. 196712071992031001

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		3 Juli 2018
2.	<u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		3 Juli 2018
3.	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, M.E</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		3 Juli 2018
4.	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP.195909181985032011	Pembimbing I		3 Juli 2018
5.	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 1977011120081220003	Pembimbing II		3 Juli 2018

Tanggal Lulus : 3 Juli 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2018

Yang membuat pernyataan



Uki Lestari

No. Reg. 8135141549

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Keluarga adalah berkah yang begitu besar dari Allah SWT dalam hidup”

“Allah SWT bersama orang-orang yang sabar”

“Ridho orangtua adalah jembatan keberkahan dalam hidup”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dengan setulus hati, serta mengorbankan moral dan materinya selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Citra Merek dan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian *Smartphone Samsung* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan waktu selama masa perkuliahan.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Bisnis, khususnya untuk angkatan 2014, 2015, 2016, dan 2017 yang telah meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua tercinta, Ibu Mulyati dan Bapak Usep Sofyan, serta adik-adikku tersayang Rahmi Puji Lestari dan Elinda Putri Lestari yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2014, khususnya Choirunnisa, Nabila Safura, Vinny Oktaviany, Dila Dwi Cahyani, Alfath Rianda Utami, Dea Amelinda, dan Robiatul Adawiah yang telah setia menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2018

Uki Lestari