

**PELAYANAN MRT JAKARTA: FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI *CONSUMER PURCHASE DECISION***

INDAH SILMIYA

8215162009



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***MRT JAKARTA SERVICES: FACTORS INFLUENCING
CONSUMER PURCHASE DECISION***

INDAH SILMIYA

8215162009



***This thesis is written as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Management degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta***

STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Indah Silmiya, 2020; Pelayanan MRT Jakarta: Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Consumer Purchase Decision*. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P., S.T, M.M. & Rahmi, S.E., M.S.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji 1.) Pengaruh *celebrity endorsement* terhadap *brand image* MRT Jakarta, 2.) Pengaruh E-WoM terhadap *brand image* MRT Jakarta, 3.) Pengaruh *celebrity endorsement* terhadap *consumer purchase decision* MRT Jakarta, 4.) Pengaruh E-WoM terhadap *consumer purchase decision* MRT Jakarta, 5.) Pengaruh *brand image* terhadap *consumer purchase decision* MRT Jakarta, 6.) Pengaruh *celebrity endorsement* terhadap *consumer purchase decision* MRT Jakarta melalui *brand image*, 7.) Pengaruh E-WoM terhadap *consumer purchase decision* MRT Jakarta melalui *brand image*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 238 Responden yang telah menggunakan pelayanan MRT Jakarta melalui Stasiun Bundaran HI minimal satu kali. Pengolahan dan analisis data menggunakan perangkat SPSS versi 22 dan SEM pada perangkat Lisrel versi 8.8. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1.) *Celebrity endorsement* berpengaruh signifikan terhadap *brand image* pada konsumen MRT Jakarta, 2.) E-WoM berpengaruh signifikan terhadap *brand image* pada konsumen MRT Jakarta, 3.) *Celebrity endorsement* berpengaruh signifikan terhadap *consumer purchase decision* pada konsumen MRT Jakarta, 4.) E-WoM berpengaruh signifikan terhadap *consumer purchase decision* pada konsumen MRT Jakarta, 5.) *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap *consumer purchase decision* pada konsumen MRT Jakarta, 6.) *Celebrity endorsement* berpengaruh signifikan terhadap *consumer purchase decision* melalui *brand image* pada konsumen MRT Jakarta, 7.) E-WoM berpengaruh signifikan terhadap *consumer purchase decision* melalui *brand image* pada konsumen MRT Jakarta.

Kata Kunci: *celebrity endorsement*, E-WoM, *brand image*, *consumer purchase decision*, transportasi publik.

ABSTRACT

Indah Silmiya, 2020; MRT Jakarta Services: Factors Influencing Consumer Purchase Decision. Thesis, Jakarta: SI Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Advisory Team: Agung Kresnamurti Rivai P., S.T, M.M. & Rahmi, S.E., M.S.M.

The purpose of this study was to verify 1.) The effect of celebrity endorsement on MRT Jakarta's brand image, 2.) The effect of E-WoM on MRT Jakarta's brand image, 3.) The effect of celebrity endorsement on MRT Jakarta's consumer purchase decision, 4.) The effect of E -WoM on MRT Jakarta's consumer purchase decision, 5.) The effect of brand image on MRT Jakarta's consumer purchase decision, 6.) The effect of celebrity endorsement on MRT Jakarta's consumer purchase decision through the brand image, 7.) The effect of E-WoM on MRT Jakarta's consumer purchase decision through brand image. Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this study was 238 Respondents who had used the MRT Jakarta service through the Bundaran HI Station at least once. Data processing and analysis using SPSS version 22 and SEM on the Lisrel device version 8.8. Hypothesis testing results show: 1.) Celebrity endorsement has a significant effect on brand image in MRT Jakarta consumers, 2.) E-WoM has a significant effect on brand image in MRT Jakarta consumers, 3.) Celebrity endorsement has a significant effect on consumer purchase decision on MRT Jakarta consumers, 4.) E-WoM has a significant effect on consumer purchase decision in MRT Jakarta consumers, 5.) Brand image has a significant effect on consumer purchase decision in MRT Jakarta consumers, 6.) Celebrity endorsement has a significant effect on consumer purchase decision through the brand image on MRT Jakarta consumers, 7.) E-WoM has a significant effect on consumer purchase decisions through the brand image on MRT Jakarta consumers.

Keywords: *celebrity endorsement, E-WoM, brand image, consumer purchase decision, public transportation.*



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.

NIP. 197207152001121001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 197201252002121002 (Ketua)		25 Agustus 2020
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001 (Penguji Ahli)		25 Agustus 2020
3. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 198404082019031003 (Sekertaris)		25 Agustus 2020
4. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., S.T., M.M.</u> NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2020
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2020

Nama : Indah Silmiya
No. Registrasi : 8215162009
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 13 Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya 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 pernah 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020



Indah Silmiya

8215162009

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indah Silmiya
NIM : 8215162009
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Manajemen
Alamat email : isilmiya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pelayanan MRT Jakarta: Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Consumer Purchase Decision*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

(Indah Silmiya)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas kasih, izin, dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan judul “Pelayanan MRT Jakarta: Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Consumer Purchase Decision*”

Dalam penyelesaian skripsi ini, Peneliti tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., S.T, M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
4. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Peneliti dalam proses penyusunan skripsi.

5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Kedua orang tua tercinta, Papa Ahmad Chaeruddin dan Mama Misdalia, yang telah memberikan doa, arahan, motivasi, dan dukungan moril maupun finansial agar Peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak-kakakku tersayang, Kakak Hadi, Kakak Ai dan Kak Rahma yang sudah menyemangati, membantu dan selalu mendoakan Peneliti.
7. Teman yang selalu membimbing Peneliti, February Trisha Gadis.
8. Teman-teman seperjuangan Peneliti, Tessa, Agas, dan Karin yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu Peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Manajemen B angkatan 2016 yang sudah memberikan banyak pengalaman dan kenangan dengan Peneliti dari awal hingga akhir semester.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti akan menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa.

Jakarta, Agustus 2020

Indah Silmiya