

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Kebaharuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>

<b>A. Latar Belakang Teori.....</b>	<b>11</b>
1. Keputusan Pembelian.....	11
2. Citra Merek (Brand Image) .....	14
3. Harga (Price).....	16
4. Layanan Purna Jual ( <i>After Sales</i> ).....	18
<b>B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....</b>	<b>20</b>
1. Citra Merek dan Keputusan Pembelian .....	20
2. Harga dan Keputusan Pembelian.....	21
3. Layanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian.....	21
<b>C. Hipotesis.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>24</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>24</b>
1. Tempat Penelitian .....	24
2. Waktu Penelitian .....	24
<b>B. Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>24</b>
1. Metode Penelitian .....	25
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	26
<b>C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>28</b>
1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	28
<b>D. Penyusunan Instrumen .....</b>	<b>29</b>
1. Keputusan Pembelian.....	29
2. Citra Merek.....	32

3. Harga .....	35
4. Layanan Purna Jual .....	38
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>42</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>43</b>
1. Uji Persyaratan Analisis .....	43
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	44
3. Uji Hipotesis .....	44
4. Analisis Korelasi Pearson.....	45
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
<b>A. Deskripsi Data .....</b>	<b>46</b>
1. Profil Responden.....	46
2. Profil Data.....	49
1. Data Keputusan Pembelian.....	50
2. Data Citra Merek.....	53
3. Data Harga .....	56
4. Layanan Purna Jual .....	59
<b>B. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>62</b>
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	62
a. Uji Normalitas .....	62
b. Uji Linieritas .....	64
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	66
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	67
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda .....	69

5. Pengujian Koefisien Determinasi .....	70
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>73</b>
1. Citra Merek, Harga dan Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian .....	73
2. Citra Merek dengan Keputusan Pembelian .....	74
3. Harga dengan Keputusan Pembelian .....	75
4. Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian .....	76
<b>BAB V .....</b>	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>78</b>
1. Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	78
2. Harga dengan Keputusan Pembelian .....	79
3. Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian .....	79
<b>B. Implikasi .....</b>	<b>79</b>
<b>C. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>80</b>
<b>D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>177</b>

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Hasil Survei Awal <i>Smartphone</i> Vivo pada 60 Mahasiswa di Jakarta .	3
Gambar 1.2 Hasil Survei Awal <i>Smartphone</i> Vivo pada 60 Mahasiswa di Jakarta .	5
Gambar 1.3 Hasil Survei Awal <i>Smartphone</i> Vivo pada Mahasiswa di Jakarta .....	6
Gambar 2.1 Model Kerangka Hipotesis.....	22
Gambar 3.1 Konstelasi X1, X2 dan X3 (Citra Merek, Harga, Layanan Purna Jual) dengan Y (Keputusan Pembelian) .....	27
Gambar 4.1 Grafik Umur Responden .....	47
Gambar 4.2 Grafik Universitas Responden.....	49
Gambar 4.3 Grafik Histogram Keputusan Pembelian .....	52
Gambar 4.4 Grafik Histogram Citra Merek .....	55
Gambar 4.5 Grafik Histogram Harga.....	58
Gambar 4.6 Grafik Histogram Layanan Purna Jual.....	61
Gambar 4.7 Pengaruh antara Citra Merek, Harga dan Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 3,670 + 0,336X1 + 0,429 X2 + 0,359 X3$ .....	67

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Table 1.1 Merek <i>Smartphone</i> Terlaris di Indonesia Menurut <i>Counterpoint</i> .....	2
Table 2.1 Kerangka Hipotesis .....	22
Table 3.1 Instrumen Keputusan Pembelian Raditya (Hlm:25)&Kaushal(Hlm:12) .....	29
Table 3.2 Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian.....	30
Table 3.3 Instrumen Citra Merek Raditya Bayu (Hlm: 25)& Sainy (hlm: 29) .....	32
Table 3.4 Skala Instrumen Penilaian Citra Merek.....	33
Table 3.5 Instrumen Harga Sainy (hlm: 29).....	36
Table 3.6 Skala Instrumen Penilaian Harga .....	37
Table 3.7 Instrumen Layanan Purna Suzuki & Schvaneveldt (Hlm: 12).....	39
Table 3.8 Skala Instrumen Penilaian Layanan Purna Jual .....	40
Table 4.1 Profil Usia Responden .....	46
Table 4.2 Profil Universitas di Jakarta.....	48
Table 4.3 Statistika Deskriptif Keputusan Pembelian .....	50
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian .....	51
Table 4.5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian .....	52
Table 4.6 Statistika Deskriptif Citra Merek .....	54
Table 4.7 Distribusi Frekuensi Citra Merek.....	54
Table 4.8 Rata-rata hitung Skor Indikator Citra Merek.....	55
Table 4.9 Statistika Deskriptif Harga.....	57
Table 4.10 Distribusi Frekuensi Harga .....	57
Table 4.11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Harga .....	58
Table 4.12 Statistika Deskriptif Layanan Purna Jual.....	60
Table 4.13 Distribusi Frekuensi Layanan Purna Jual .....	60
Table 4.14 Rata-rata Hitung Skor Indikator Layanan Purna Jual.....	62
Table 4.15 Uji Normalitas .....	63
Table 4.16 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y .....	64

Table 4.17 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y .....	64
Table 4.18 Uji Linieritas Variabel X3 terhadap Y .....	65
Table 4.19 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	66
Table 4.20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	68
Table 4.21 Analisis Korelasi Ganda .....	69
Table 4.22 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.....	70
Table 4.23 Uji Koefisien Determinasi Citra Merek (X1) terhadap Keputusan Pembelian .....	71
Table 4.24 Uji Koefisien Determinasi Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian .....	72
Table 4.25 Uji Koefisien Determinasi Layanan Purna Jual (X3).....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	88
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi .....	89
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian.....	90
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) .	92
Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	94
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	95
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	96
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	97
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Citra Merek) .....	98
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Citra Merek) .....	100
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Citra Merek) .....	101
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Citra Merek).....	102
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X1 (Citra Merek) .....	103
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Harga).....	104
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Harga) .....	106
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Harga).....	107
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Harga) .....	108
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X2 (Harga).....	109
Lampiran 19 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X3 (Layanan Purna Jual) .....	110
Lampiran 20 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X3 (Layanan Purna Jual).....	112
Lampiran 21 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Layanan Purna Jual) .....	113
Lampiran 22 Data Perhitungan Validitas Variabel X3 (Layanan Purna Jual) ....	114



Lampiran 23 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X3 (Layanan Purna Jual).....	115
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) ...	116
Lampiran 25 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	118
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	120
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	121
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	122
Lampiran 29 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X1 (Citra Merek).....	123
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X1 (Citra Merek) .....	125
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Citra Merek).....	127
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Citra Merek).....	128
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Citra Merek) .....	129
Lampiran 34 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X2 (Harga) .....	130
Lampiran 35 Lampiran 35 Data Mentah Variabel X2 (Harga) .....	132
Lampiran 36 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Harga) .....	134
Lampiran 37 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Harga) .....	135
Lampiran 38 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Harga) .....	136
Lampiran 39 Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X3 (Layanan Purna Jual)	137
Lampiran 40 Data Mentah Variabel X3 (Layanan Purna Jual) .....	139
Lampiran 41 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X3 (Layanan Purna Jual) .....	141
Lampiran 42 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Layanan Purna Jual) .....	142
Lampiran 43 Skor Indikator Dominan Variabel X3 (Layanan Purna Jual) .....	143

Lampiran 44 Data Mentah Variabel X1 (Citra Merek), X2 (Harga) dan X3 (Layanan Purna Jual) dengan Y (Keputusan Pembelian) .....	144
Lampiran 45 Perhitungan Uji Normalitas .....	148
Lampiran 46 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X <sub>1</sub> dengan Y .....	149
Lampiran 47 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ ....	150
Lampiran 48 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X <sub>1</sub> dengan Y .....	151
Lampiran 49 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X <sub>1</sub> dengan Y .....	152
Lampiran 50 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y .....	153
Lampiran 51 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X <sub>2</sub> dengan Y .....	154
Lampiran 52 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$ ....	155
Lampiran 53 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X <sub>2</sub> dengan Y .....	156
Lampiran 54 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X <sub>2</sub> dengan Y .....	157
Lampiran 55 Perhitungan Koefisien Determinasi X <sub>2</sub> dengan Y .....	158
Lampiran 56 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X <sub>3</sub> dengan Y .....	159
Lampiran 57 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_3$ ....	160
Lampiran 58 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X <sub>3</sub> dengan Y .....	161
Lampiran 59 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X <sub>3</sub> dengan Y .....	162
Lampiran 60 Perhitungan Koefisien Determinasi X <sub>3</sub> dengan Y .....	163
Lampiran 61 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2 + dX_3$ .....	164
Lampiran 62 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1, X2 dan X3 dengan Y ...	165
Lampiran 63 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X1, X2 dan X3 dengan Y .....	166
Lampiran 64 Perhitungan Koefisien Determinasi X1, X2 dan X3 dengan Y .....	167
Lampiran 65 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	168
Lampiran 66 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson.....	169
Lampiran 67 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F .....	170
Lampiran 68 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t .....	171
Lampiran 69 Daftar Nama Responden Uji Coba.....	172
Lampiran 70 Daftar Nama Responden Survei Final.....	173