

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL MITSUBISHI XPANDER DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Disusun Oleh :

**Nama : Rifqi Zaeni Muttaqin
NIM : 16.05.51.0065
Program Studi : S-1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui dan untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :



PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER DI KOTA SEMARANG

Oleh :

Nama : Rifqi Zaeni Muttaqin
Nim : 16.05.51.0065
Program Studi : S-1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 3 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

Bambang Sutejo, DRS., M.M
NIDN: 0628036101

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL
MITSUBISHI XPANDER DI KOTA SEMARANG**

(Studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang)

Oleh :

Nama : Rifqi Zaeni Muttaqin
Nim : 16.05.51.0065
Program Studi : S-1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pendaftaran Skripsi dan skripsi telah di sahkan dan diterima sebagai salah satu
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: 11 Agustus 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing
(Merangkap Penguji I)

Bambang Sutejo, DRS., M.M
NIDN: 0623036101

Penguji II

Dr. Endang Tjahjaningsih, SE, M.Kom
NIDN: 0622056601

Penguji III

Drs. Rokh Eddy Prabowo, MSi
NIDN: 0026125911

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Enis Soliha, S.E., M.Si)
NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Rifqi Zaeni Muttaqin

NIM : 16.05.51.0065

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubshi Xpander di Kota Semarang” tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya aku seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat dalam bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang , 3 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Rifqi Zaeni Muttaqin)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena diberi kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi. Dan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan semangat serta doa saat saya mengerjakan skripsi.
3. Teman - teman kos maupun kampus dan yang lainnya yang selalu memberikan do'a maupun semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.

Sekali lagi terimakasih untuk kalian semua.

Semarang, 3 Agustus 2020

Penyusun,



(Rifqi Zaeni Muttaqin)

MOTTO

“Yang terpenting bukan apakah kita menang atau kalah, Tuhan tidak mewajibkan manusia untuk menang sehingga kalah pun bukan dosa, yang terpenting adalah apakah seseorang berjuang atau tak berjuang”

Konsisten dengan apa yang kamu lakukan akan membuahkan hasil yang membahagiakan”

(Emha Ainun Najib)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan Judul: “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Nilai pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander di Kota Semarang” yang digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Selama penyusunan skripsi, penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak secara langsung maupun tidak dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr Safik Faozi, S.H., M. Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Bambang Sutejo, DRS., M.M yang telah membimbing saya dengan baik dan sabar sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
6. Segenap Staf Pengajar dan Staf Kantor Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang, khususnya pada Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik bagi penulis.

7. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya yang tercinta Ayahanda Ali Irfan dan Ibunda Arifah yang telah membesarkan, mendidik, memberikan bimbingan dan kasih sayang yang tiada hentinya baik itu berupa materi maupun non materi dan senantiasa mendoakan penulis agar sukses dalam hal studi dan menggapai cita-cita.
8. Kakak tercinta Afwi Fitria Arfiani dan kedua adikku Aji Syahrul Khasani & Minatul Okta Maula yang selalu menjadi semangatku, aku sayang kalian.
9. Titin Novita Kumalasari, terimakasih atas doa, saran dan dukungannya.
10. Wicaksono, Sony Febrian teman seperjuanganku, terima kasih atas dukungannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Semarang, 3 Agustus 2020

Penyusun



Rifqi Zaeni Muttaqin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	10
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.2 Keputusan Pembelian	13
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	14
2.2.3 Tahap Proses Keputusan Pembelian	15
2.2.4 Indikator Keputusan Pembelian	16
2.3 Citra Merek	17
2.3.1 Pengertian Citra Merek	17
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	18
2.3.3 Indikator Citra Merek.....	19
2.3.4 Pengukur Citra Merek	20
2.4 Kualitas Produk.....	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.4.2 Dimensi Kualitas Produk	22
2.4.3 Indikator Kualitas Produk	24
2.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	25
2.5 Nilai Pelanggan	27
2.5.1 Pengertian Nilai Pelanggan	27
2.5.2 Indikator Nilai Pelanggan	28
2.6 Penelitian Terdahulu	30
2.7 Hubungan Antar Variabel	31
2.7.1 Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.7.2 Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	32
2.7.3 Nilai Pelanggan dengan Keputusan Pembelian.....	32
2.8 Model Pemikiran.....	33
2.9 Model Grafis	35
2.10 Model Matematis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	37
3.1.1 Populasi	37
3.1.2 Sampel	37

3.2 Jenis Data dan Sumber.....	39
3.2.1 Data Primer.....	39
3.2.2 Data Sekunder	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Definisi Konsep dan Operasional	40
3.4.1 Definisi Konsep.....	40
3.4.2 Definisi Operasional.....	40
3.5 Uji Instrumen.....	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6 Uji <i>Goodness of Fit Mode</i>	43
3.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	43
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.7 Metode Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Penelitian.....	45
4.2 Deskripsi Responden	45
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.4 Uji Instrumen.....	49
4.4.1 Uji Validitas	49
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.6 Uji Model.....	53
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi.....	53
4.6.2 Uji F.....	54
4.8 Pembahasan	54
4.8.1 Citra Merek Berpengaruh Positif namun Tidak Signifikan	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Segmen mobil MPV di indonesia.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Definisi konsep dan Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	46
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
--	----