

**PENGARUH CITRA MEREK, PERLUASAN MEREK
DAN LAYANAN PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN HANDPHONE OPPO DI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

KARINA NURAENI DEWI

1402010231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2018

**PENGARUH CITRA MEREK, PERLUASAN MEREK
DAN LAYANAN PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN HANDPHONE OPPO DI FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

KARINA NURAENI DEWI

1402010231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK, PERLUASAN MEREK DAN LAYANAN
PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO
DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Oleh :

**KARINA NURAENI DEWI
1402010231**

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D
NIK. 1260183**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Karina Nuraeni Dewi
NIM : 1402010231
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Citra Merek, Perluasan Merek dan Layanan Purnajual terhadap Keputusan Pembelian Handphone Oppo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D ()
Anggota 1 : Hermin Endratno, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 9 Januari 2018

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, SE., M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Karina Nuraeni Dewi
NIM : 1402010231
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 9 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Karina Nuraeni Dewi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Nuraeni Dewi
NIM : 1402010231
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonekklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH CITRA MEREK, PERLUASAN MEREK DAN LAYANAN
PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO
DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PURWOKERTO**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 9 Januari 2018

Yang menyatakan,



Karina Nuraeni Dewi

MOTTO

- ❖ Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri.
- ❖ Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya (Ali Bin Abi Thalib)
- ❖ Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai (Schopeenauer)
- ❖ Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri (Benjamin Franklin)
- ❖ Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah (Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Nasir Budiono dan Ibu Sartiyah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Adik-adikku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

6. Untuk kedua orang tua Bapak Nasir Budiono dan Ibu Sartiyah. Adik-adik, Karmila Indar Parawansa dan Abelia Puspita Dewi yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat pejuang skripsi, Fahmi Idris, Eko Rujianto, Destal Dwi Rachman Adi, Muhyanto, Fajar Adi Rizaldi, Dino Juniawan, Ganesh Wicaksono, Terang Meilani Kinasih, Isti Elda Devita, Elga Tiara Angelia, M. Afif Muzaki, Sigit Purnomo Aji, Fajar Tri Pamungkas, Bunga Tri Permatasari terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen SI kelas D angkatan 2014. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 9 Januari 2018

Penulis



Karina Nuraeni Dewi

**PENGARUH CITRA MEREK, PERLUASAN MEREK DAN LAYANAN
PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO
DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PURWOKERTO**

Oleh :

Karina Nuraeni Dewi¹

Herni Justiana Astuti²

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh tiap variabel yang diteliti yaitu mengenai analisis pengaruh citra merek, perluasan merek dan layanan purnajual terhadap keputusan pembelian handphone Oppo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel non probability, dengan metode purposive sampling digunakan untuk mendapatkan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli handphone Oppo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Sampel penelitian ini sebesar 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan citra merek dan layanan purnajual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. perluasan merek berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa citra merek, perluasan merek dan layanan purnajual berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan variabilitas semua variabel memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 67,1 %.

Kata kunci : citra merek, perluasan merek, layanan purnajual, keputusan pembelian

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE, BRAND EXPANSION
AND AFTER-SALES SERVICE ON PURCHASE DECISION
OF OPPO HANDPHONE IN FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS, UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

Oleh :

Karina Nuraeni Dewi¹

Herni Justiana Astuti²

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRACT

This research aims to find the effect of variable researched which are brand image, brand extension and after-sales service on purchase decision of Oppo handphone in the Faculty of Economics and Business University Muhammadiyah Purwokerto. This research used quantitative research method. Non-probability sampling technique, with purposive sampling method was used to got the sample based on certain criteria. The population in this study is the buyer of Oppo handphone the Faculty of Economics and Business of University Muhammadiyah Purwokerto. The sample of this research is 100 respondents. The research method used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis test. The analysis results showed that brand image and after-sales service have a positive and significant effect on purchasing decision. Brand extension has a positive but not significant effect on purchasing decisions. Then, analysis results showed that brand image, brand extension and after-sales service effect simultaneously on purchasing decision. While the effect of the variability of all variables on the purchase decision were 67.1%.

Keywords: brand image, brand extension, after-sales service, purchase decision

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA SRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Kerangka Pemikiran.....	13
D. Hipotesis	16
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Populasi dan Sampel	18
C. Metode Pengumpulan Data.....	20
D. Variabel Penelitian.....	21
E. Definisi Operasional	21

F. Metode Analisis Data.....	23
------------------------------	----

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	33
B. Metode Instrumen Data	37
C. Pembahasan.....	52

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	57
C. Saran	58

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	33
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	36
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek (X_1)	38
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Perluasan Merk (X_2).....	38
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Layanan Purnajual (X_3)	39
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Pengujian Uji Park	44
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.12 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji F	48
Tabel 4.14 Nilai <i>Cut off</i> dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.15 Nilai <i>Cut off</i> dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Citra Merek.....	54
Tabel 4.16 Nilai <i>Cut off</i> dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Perluasan Merek.....	55
Tabel 4.17 Nilai <i>Cut off</i> dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Layanan Purnajual	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	29
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	30
Gambar 3.3. Kurva Uji t Hipotesis Kedua	31
Gambar 3.4. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	32
Gambar 4.1 Kurva Uji F	49
Gambar 4.2 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Pertama	50
Gambar 4.3 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Kedua.....	51
Gambar 4.4 Kurva Penolakan/Penerimaan Hipotesis Ketiga	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	63
Lampiran 2 : Data Penyebaran Kuesioner	68
Lampiran 3 : Data Deskripsi Responden	69
Lampiran 4 : Data Frekuensi Responden	72
Lampiran 5 : Nilai Tabulasi Data	74
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas	90
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 9 : Analisis Regresi Berganda dan Uji t	92
Lampiran 10 : Uji Determinasi	93
Lampiran 11 : Uji F	94
Lampiran 12 : r table	95
Lampiran 13 : t table	98
Lampiran 14 : F table	101