

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN  
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
TOYOTA KIJANG INNOVA DI PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**HAMAMI NUR SETYO  
1802010320**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN  
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
TOYOTA KIJANG INNOVA DI PURWOKERTO**



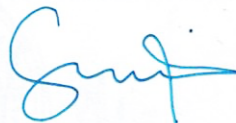
**SKRIPSI**

Oleh : \_\_\_\_\_

**HAMAMI NUR SETYO  
1802010320**

**Diterima dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si  
NIK. 2160128**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Hamami Nur Setyo  
NIM : 1802010320  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Toyota Kijang Innova di Purwokerto”**

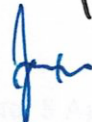
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI


Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

(  )

Anggota 1 : Herni Justiana Astusi, PhD

(  )

Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc

(  )


Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 8 Agustus 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si  
NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hamami Nur Setyo  
NIM : 1802010320  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 8 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan

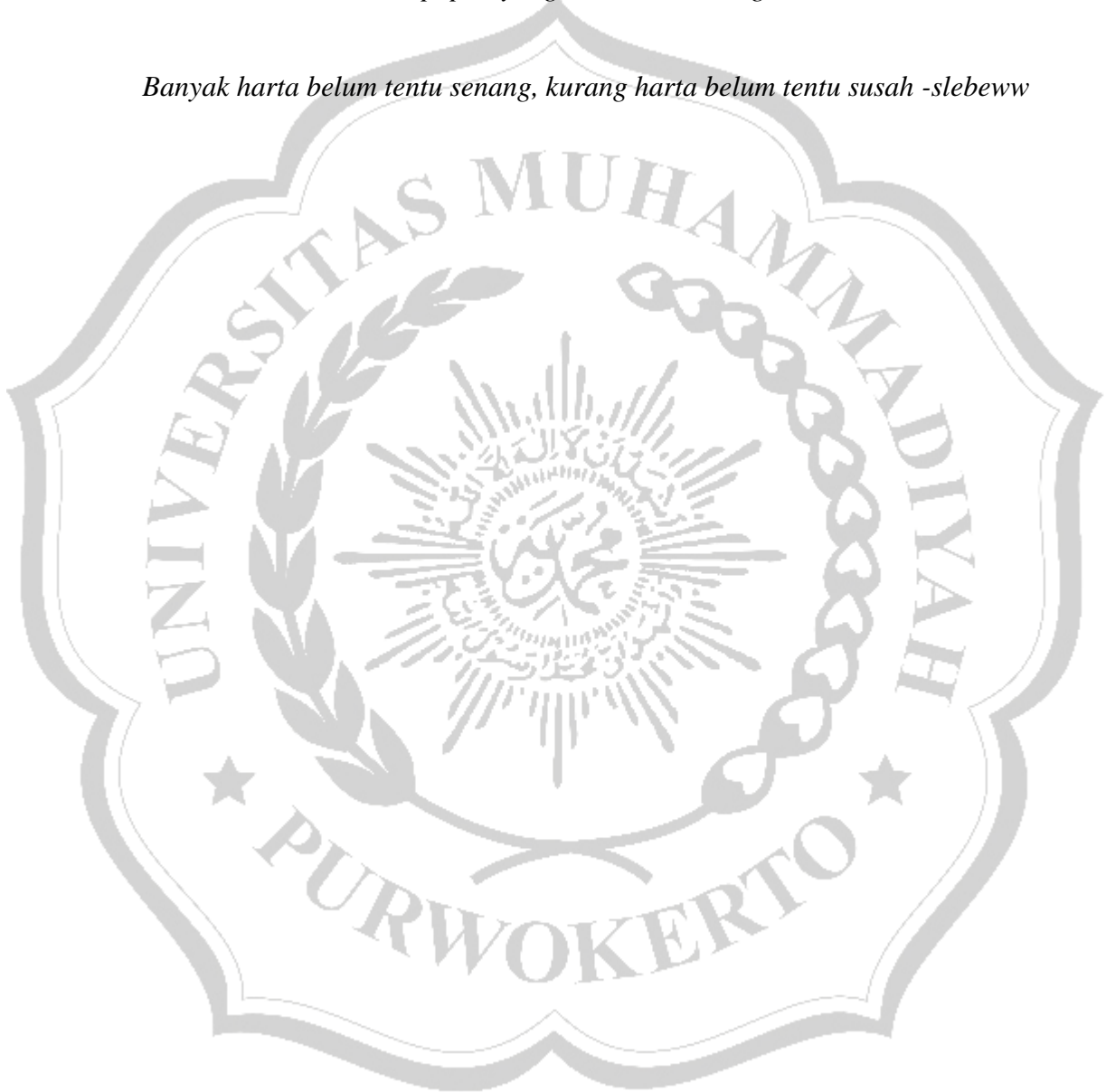


Hamami Nur Setyo

## MOTTO

*“ Jauhi siapapun yang merebut kebahagiaanmu “*

*Banyak harta belum tentu senang, kurang harta belum tentu susah -slebeww*



## PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orangtua saya serta kakak saya yang selalu berdoa dan mendukung apapun yang sedang saya lakukan;
2. Sahabat-sahabat saya yang selalu berjuang bersama selama skripsi;
3. My favorite person, resti

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

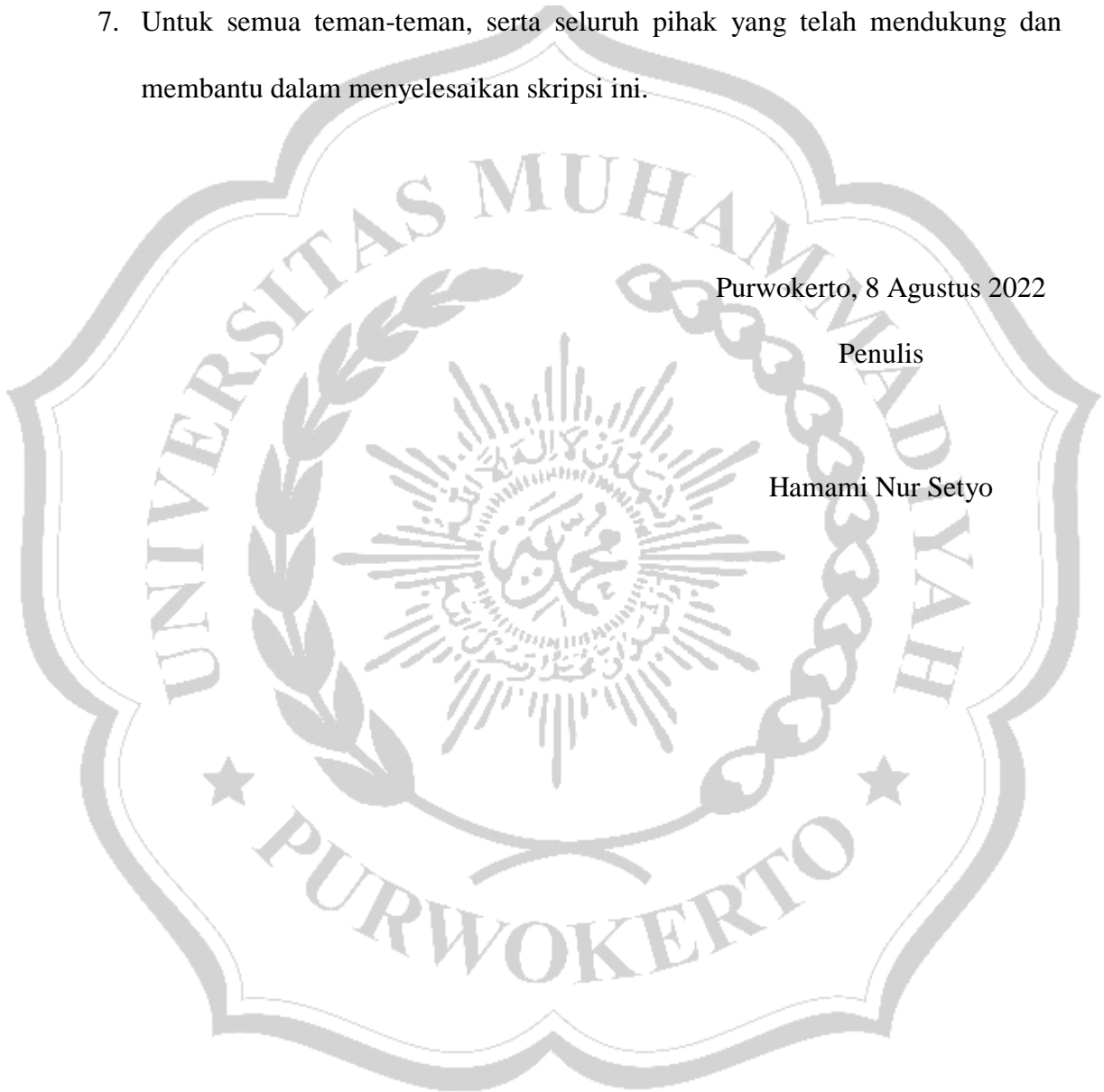
1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Drs. Suyoto, M.Si., PhD selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Bapak/Ibu dosen, serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di perkuliahan, dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
5. Seluruh staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.

6. Untuk kedua orangtua saya, Bapak Budiono dan Ibu Suwarti, serta kaka saya Yanuar Dian Pradana dan Istan Yoga Prakoso yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasehat dan motivasi yang tidak terbatas/
7. Untuk semua teman-teman, serta seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Purwokerto, 8 Agustus 2022

Penulis

Hamami Nur Setyo



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

---

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

Nama : Hamami Nur Setyo  
NIM : 1802010320  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN LAYANAN  
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOYOTA  
KIJANG INNOVA DI PURWOKERTO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah 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 pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 8 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Hamami Nur Setyo

## **Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Produk Toyota Kijang Innova Di Purwokerto**

**Hamami Nur Setyo**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[hamamnursetyocr7@gmail.com](mailto:hamamnursetyocr7@gmail.com)

**Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[triseptinmujiarahayu@ump.ac.id](mailto:triseptinmujiarahayu@ump.ac.id)

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis variabel kualitas produk, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian produk toyota kijang innova di Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna Toyota Kijang Innova do Purwokerto. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Layanan purna jual berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Citra Merek, Layanan Purna Jual, dan Keputusan Pembelian

*The Influence of Product Quality, Brand Image and After-sales Service on the Purchase Decision of Toyota Kijang Innova in Purwokerto*

**Hamami Nur Setyo**  
Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
[hamamnursetyocr7@gmail.com](mailto:hamamnursetyocr7@gmail.com)

**Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si**  
Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
[triseptinsamingun@gmail.com](mailto:triseptinsamingun@gmail.com)

*Abstract*

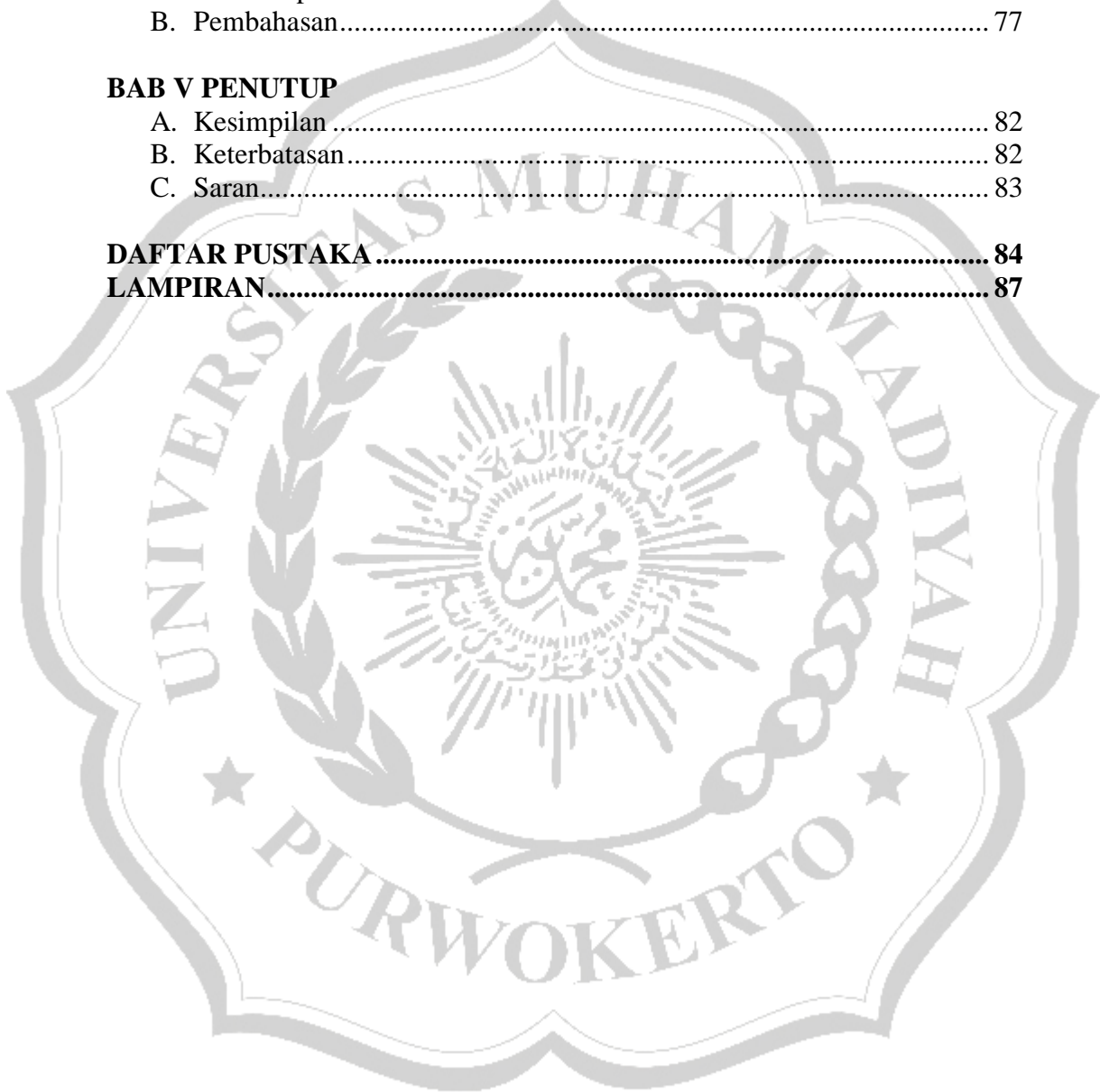
*This study aimed to analyze the variables of Product Quality, Brand Image, and Aftersales Service in the Purchase Decision of Toyota Kijang Innova in Purwokerto. This study's sample is the Toyota Kijang Innova consumer in Purwokerto. Sampling in this study used the purposive sampling method. The number of samples in this study were 120 respondents. The results of the study revealed that the product quality variable did not have a significant positive effect on purchasing decisions. Brand Image has a positive and significant effect on purchasing decisions. After-sales Service has a significant positive effect on purchasing decisions.*

**Keywords :** *Product Quality, Brand Image and After-sales Service, and Purchase Decision*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
1. Perilaku Konsumen .....	8
2. Keputusan Pembelian.....	9
3. Kualitas Produk.....	11
4. Citra Merek .....	13
5. Layanan Purna Jual .....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Penelitian .....	21
D. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Jenis, Sumber dan Metode .....	29
D. Variabel Penelitian .....	30
E. Definisi Operasional.....	31
F. Metode Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Gambaran Umum Perusahaan Toyota .....	44

2. Respon Rate .....	46
3. Karakteristik Responden .....	48
4. Analisis Data .....	52
5. Uji Kelayakan Model .....	67
6. Hipotesis.....	71
7. Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	75
B. Pembahasan.....	77
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Keterbatasan.....	82
C. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Mobil di Indonesia April 2021 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk di empat Kecamatan di Purwokerto .....	27
Tabel 3.2 Tabel Perhitungan Sampel .....	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional .....	31
Tabel 4.1 Respon Rate .....	47
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Alamat .....	49
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur .....	49
Tabel 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.6 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
Tabel 4.7 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek .....	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Layanan Purna Jual .....	57
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual .....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji F .....	69
Tabel 4.22 Hasil Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Penelitian .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1. Kurva Uji F.....	38
Gambar 3.2. Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	40
Gambar 3.3. Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	42
Gambar 3.4. Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	43
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan.....	70
Gambar 4.2 Kurva Penerimaan.....	74
Gambar 4.3 Kurva penerimaan.....	75
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan.....	76

