

Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pelanggan *Service Center Sanken Cabang Pluit*

Dewi Fajar Indah - 0800780385

ABSTRAK

Dengan ramainya persaingan di dalam industri elektronik di Indonesia dewasa ini, membuat perusahaan elektronik yang ada saling berupaya melakukan berbagai inovasi sehingga dapat memunculkan keunggulan kompetitifnya. Inovasi dalam sektor ini pastinya antar vendor yang satu dengan yang lain tidak akan jauh berbeda. Oleh sebab itu persaingan semakin tidak sehat mengingat persaingan yang sekarang terjadi adalah perang harga. Kondisi ini membuat Sanken sadar bahwa pentingnya menelaah lebih jauh mengenai seberapa baik atau burukkah persepsi kualitas yang dirasakan konsumen atas produk sanken dan seberapa baik atau burukkah citra merek produk Sanken yang dibenak oleh para konsumen. Hal ini sangat perlu mengingat Sanken merupakan pemain baru dalam industri elektronik satu dasawarsa terakhir ini. Dan sadar bahwa kedua faktor tersebut sangat dapat dijadikan sebagai salah satu alasan dari keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk elektronik Sanken. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi kualitas produk dan citra merek produk sanken yang telah diberikan Sanken kepada pelanggannya serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen.

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan studi kasus, yang dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada pelanggan di *service center* produk Sanken, Pluit, serta melakukan analisis regresi sederhana dan berganda untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari persepsi kualitas dan citra merek produk Sanken terhadap keputusan pembelian yang dilakukan para konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian konsumen mengenai persepsi kualitas dan citra mereka dari produk elektronik Sanken pelayanan adalah baik. Persepsi kualitas dan citra merek produk Sanken juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian serta dapat diketahui juga bahwa citra merek memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap keputusan pembelian daripada pengaruh dari persepsi kualitas yang telah diberikan kepada para konsumen.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas, Citra Mererk, Keputusan Pembelian Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Setelah melewati perjalanan cukup panjang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan hasil kerja sama dari berbagai pihak yang turut memeberikan sumbangan pemikiran, dorongan, bantuan, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

Tak lepas saya ucapkan terima ksh atas dukungan dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak ,kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Gerardus Polla.M.App.Sc, Rektor Binus *University*
2. Bapak Engkos Achmad Kuncoro,SE,MM , Dekan Fakultas Ekonomi Binus *University* sekaligus sebagai pembimbing saya dalam skripsi ini. Terima kasih banyak atas didikan, ilmu yang sangat bermanfaat, kesabaran dan saya menyadari tanpa bantuan dan dorongan dari beliau, penyusunan skripsi ini tidak akan selesai.
3. Bapak Idris Gautama So.SE,S.KOm.,MM ketua Jurusan Manajemen Binud *University*
4. Ibu Thia Fie Tjoe,S.Kom.,MM, Sekretaris Jurusan Manajemen Binus *University*
5. Bapak Robertus Tang Herman dan Bapak Idi , dosen Binus *University* yang selalu membantu dan memberi masukan kepada saya tentang skripsi ini.
6. Kedua orang tua (terima kasih atas doa dan semangatnya) dan keluarga tercinta dan termanis yang selalu memberi kasih sayang dan materi serta doa dan semangat sehingga memotivasi saya untuk memberikan yang terbaik dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Pihak Sanken, PT. Istana Argo Kencana , tempat saya melakukan penelitian, terima kasih atas keramahan dan kesediaanya membantu saya dalam mendapatkan data untuk skripsi saya.

8. Kepada Bapak Mahyudin selaku manager HRD Sanken yang selalu meluangkan waktu dan bersedia membantu menjawab pertanyaan apapun serta selalu memberikan data-data yang saya butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. *Special Thanks to* Gebby, Aya, Uthie, Dili, Tara, Nisa, Willim, Ryanhdi, Novan, Echa terima kasih banyak buat kerjasamanya kalian serta dukungannya.
10. Seluruh staff perpustakaan Binus *University* yang telah banyak membantu dalam peminjaman buku-buku untuk penulisan skripsi ini.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap agar skripsi ini dapat membrikan manfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang berkepentingan, serta bagi ilmu pengetahuan. Terima kasih

Jakarta, 13 Januari 2008

Penyusun

(Dewi Fajar Indah)