



PURCHASE INTENTION
(Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)

SKRIPSI

ZUL FAHMI

1310111092

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017



PURCHASE INTENTION
(Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

ZUL FAHMI
1310111092

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zul Fahmi

NIM : 1310111092

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juli 2017

Yang Menyatakan



Zul Fahmi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zul Fahmi
NIM : 1310111092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Purchase Intention (Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 11 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Zul Fahmi

PENGESAHAN

PURCHASE INTENTION
(Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ZUL FAHMI
1310111092

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 11 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



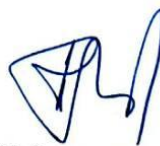
Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Penguji I (Pembimbing)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Drs. Hariyanto Ridwan, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 11 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat: JIRS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450. Telp. 7692858, 7692859 Fax 7692858
Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email: puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Selasa, tanggal 11 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : ZUL FAHMI

No. Pokok Mahasiswa : 1310111092

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

PURCHASE INTENTION (STUDI PADA PELANGGAN DEALER KAWASAKI BINTARO)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	
2	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota I	2.
3	Drx. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan

*) Coref yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing



PURCHASE INTENTION
(Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)

Oleh

Zul Fahmi

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *customer relationship marketing* dan *after sales service* terhadap *purchase intention* pada Kawasaki Bintaro. Penelitian ini menggunakan pelanggan Kawasaki Bintaro sebagai sampel. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling (purposive sampling method). Pemilihan sampel dari 100 orang responden yaitu pelanggan Kawasaki Bintaro. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis model struktural dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa (1) *Customer Relationship Marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Intention* pada Kawasaki Bintaro dengan original sampel sebesar 0.465. (2) *After Sales Service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Intention* pada Kawasaki Bintaro dengan original sampel sebesar 0.476.

Kata kunci : *Customer Relationship Marketing*, *After Sales Service*, dan *Purchase Intention*.

PURCHASE INTENTION
(Studies in Kawasaki Dealer Customer Bintaro)

By

Zul Fahmi

Abstract

This research was conducted to test the influence of customer relationship marketing and after sales service to purchase intention on Kawasaki Bintaro. This research uses Kawasaki Bintaro customer as sample. The technique of determining the sample using purposive sampling method. The sample selection of 100 respondents is Kawasaki Bintaro customer. Hypothesis testing in this research using structural model analysis using SmartPLS program. The results of the test show that (1) Customer Relationship Marketing has a positive and significant impact on the Purchase Intention in Bintaro Kawasaki with the original sample of 0465. (2) After Sales Service has a positive and significant influence on Purchase Intention on Kawasaki Bintaro with original sample of 0.476.

Keyword: Customer Relationship Marketing, After Sales Service, and Purchase Intention.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala karunia dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil dijalankan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “*Purchase Intention* (Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)”. Terima kasih penulis ucapkan kepada bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Hariyanto Ridwan, M.M selaku dosen pembimbing II, Bapak Wahyudi, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan kesempatan, arahan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Bapak Ahmad Suhaimi Mtd dan Ibu Rosana Lubis selaku kedua orang tua tercinta, Ahmad Fadhil dan Chairun Nisa selaku kakak tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Jakarta, 11 Juli 2017

Zul Fahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
Error! Bookmark not defined.	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	
Error! Bookmark not defined.	
PENGESAHAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	
Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
I.1 Latar Belakang	
Error! Bookmark not defined.	
I.2 Perumusan Masalah.....	
Error! Bookmark not defined.	
I.3 Tujuan Penelitian.....	
Error! Bookmark not defined.	
I.4 Manfaat Penelitian.....	
Error! Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Error! Bookmark not defined.	
II.1 Penelitian Terdahulu	
Error! Bookmark not defined.	
II.2 Manajemen Pemasaran.....	
Error! Bookmark not defined.	
II.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	
Error! Bookmark not defined.	
II.2.2 Pengertian Pemasaran	
Error! Bookmark not defined.	
II.2.3 Strategi Pemasaran	
Error! Bookmark not defined.	
II.3 Purchase Intention	
Error! Bookmark not defined.	
II.3.1 Pengertian Purchase Intention.....	
Error! Bookmark not defined.	

II.3.2	Indikator Purchase Intention	Error! Bookmark not defined.
II.4	Customer Relationship Management (CRM).....	Error! Bookmark not defined.
II.4.1	Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	Error! Bookmark not defined.
II.4.2	Manfaat dan Tujuan Customer Relationship Management.....	Error! Bookmark not defined.
II.5	Customer Relationship Marketing	Error! Bookmark not defined.
II.5.1	Pengertian Customer Relationship Marketing	Error! Bookmark not defined.
II.5.2	Tujuan Relationship Marketing.....	Error! Bookmark not defined.
II.5.3	Indikator Relationship Marketing	Error! Bookmark not defined.
II.6	After Sales Service	Error! Bookmark not defined.
II.6.1	Definisi After Sales Service	Error! Bookmark not defined.
II.6.2	Tujuan Layanan Purna Jual	Error! Bookmark not defined.
II.6.3	Indikator Layanan Purna Jual.....	Error! Bookmark not defined.
II.7	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
II.8	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
II.8.1	Customer Relationship Marketing Berpengaruh Terhadap Purchase Intention	Error! Bookmark not defined.
II.8.2	After Sales Service Berpengaruh Terhadap Purchase Intention ...	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
III.1.1	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
III.1.2	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
III.2	Metode Penentuan Populasi	Error! Bookmark not defined.
III.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
III.2.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

III.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
III.3.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
III.3.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
III.3.3	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
III.4.1	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
III.4.1.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
III.4.1.2	Partial Least Square (PLS)	Error! Bookmark not defined.
III.4.1.3	Cara Kerja Partial Least Square (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
III.4.2	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
III.4.2.2	Koefisien Determinasi (Uji R ²)	Error! Bookmark not defined.
III.5	Kerangka Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
IV.1	Analisa Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
IV.1.2	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
IV.1.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.3	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
IV.1.3.1	Variabel Customer Relationship Marketing (X1)	Error! Bookmark not defined.
IV.1.3.2	Variabel After Sales Services (X2)	Error! Bookmark not defined.
IV.1.3.3	Variabel Purchase Intention (Y).....	Error! Bookmark not defined.

IV.1.4	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
IV.1.4.1	Customer Relationship Marketing	Error! Bookmark not defined.
IV.1.4.2	After Sales Service	Error! Bookmark not defined.
IV.1.4.3	Purchase Intention	Error! Bookmark not defined.
IV.1.5	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.6	Mengevaluasi Measurement Model	Error! Bookmark not defined.
IV.1.6.1	Uji Individual Item Reliability	Error! Bookmark not defined.
IV.1.6.2	Uji Internal Consistency.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.7	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	Error! Bookmark not defined.
IV.2	Uji Hipotesis Struktural Model	Error! Bookmark not defined.
IV.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
IV.3.1	Hubungan Customer Relationship Marketing terhadap Purchase Intention	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
IV.3.2	Hubungan After Sales Service terhadap Purchase Intention.....	Error! Bookmark not defined.
IV.4	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	Error! Bookmark not defined.	
V.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
V.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	
	Error! Bookmark not defined.	
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2015.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.	Skor Jawaban.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.	Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7.	Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8.	Deskripsi Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Customer Relationship Marketing (X1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel After Sales Services (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Purchase Intention (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12.	Uji Validitas Terhadap Variabel Customer Relationship Marketing Tahap 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13.	Uji Validitas Terhadap Variabel Customer Relationship Marketing Tahap 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14.	Uji Validitas Terhadap Variabel After Sales Service Tahap 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15.	Uji Validitas Terhadap Variabel After Sales Service Tahap 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16.	Uji Validitas Purchase Intention.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18.	Result Outer Loading.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19.	Composite Reliability.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20.	Cronbach's Alpha.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 21.	Communality Dan Redundancy	Error! Bookmark not defined.
Tabel 22.	Average Variance Extracted (AVE).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 23.	R-Square.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 24.	Uji Struktural Model	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Langkah-Langkah Analisis PLS.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6. Output Path Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7. Output Bootstrapping.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Output Model PLS
- Lampiran 7 R Tabel
- Lampiran 8 T tabel
- Lampiran 9 Surat Riset

