

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I :PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II :STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	13
1. Administrasi .....	13
2. Organisasi.....	14
3. Manajemen.....	16
4. Pemasaran .....	16
5. Manajemen Pemasaran.....	18
6. Pemasaran Produk dan Jasa .....	20
7. Pengertian Citra .....	21
8. Pendekatan Dalam Mengukur Citra.....	22
9. Pengertian Merek .....	22
10. Manfaat dan Tujuan Pemberian Merek.....	24
11. Peranan dan Kegunaan Merek .....	25
12. Cara Membangun Merek.....	27
13. Kriteria Pemilihan Merek.....	27
14. Pengertian Citra Merek .....	27
15. Indikator Citra Merek.....	28
16. Manfaat Citra Merek.....	32

17. Pengertian Keputusan Pembelian .....	33
18. Peran Konsumen Dalam Keputusan Pembelian .....	39
19. Hubungan Citra Merek Dengan Keputusan Pembelian ....	40
20. Penelitian Terdahulu .....	41
B. Kerangka Pemikiran.....	45
C. Hipotesis.....	47
D. Konsep Operasional .....	47
E. Operasionalisasi Variabel.....	49
F. Teknik Pengukuran .....	51
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	59
B. Lokasi Penelitian.....	59
C. Populasi Dan Sampel .....	60
D. Teknik Penarikan Sampel .....	62
E. Jenis Dan Sumber Data .....	62
F. Teknik Pengumpulan Data.....	63
G. Teknik Analisis Data.....	63
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	68
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian .....	69
<b>BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	71
B. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	72
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	73
D. Aktifitas Perusahaan .....	79
<b>BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden .....	82
1. Jenis Kelamin .....	82
2. Umur .....	83
3. Pekerjaan .....	85
4. Pendidikan .....	86
B. Analisis Deskriptif Citra Merek.....	87
1. Kekuatan Asosiasi Merek .....	88
2. Keunggulan Asosiasi Merek .....	91
3. Keunikan Asosiasi Merek .....	98
4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra merek .....	101
C. Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....	102

1. Pengenalan Kebutuhan .....	103
2. Pencarian Informasi .....	106
3. Evaluasi Alternatif .....	109
4. Keputusan Pembelian .....	111
5. Perilaku Pascapembelian .....	114
6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian .....	116
D. Analisis Data Penelitian .....	119
E. Pembahasan.....	128
<b>BAB VI: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	129
B. Saran .....	130
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	132
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	Nama-nama Sub Dealer Mitsubishi Di Pekanbaru.....	4
I.2	Data Jenis-jenis Mobil Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru .....	5
I.3	Jenis Produk Pesaing Kategori Mobil SUV ( <i>Sport Utility Vehicle</i> ) Di Pekanbaru .....	6
I.4	Data Varian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru .....	8
I.5	Data Penjualan Mobil Mitsubishi Pajero Sport PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru 2015-2017 .....	9
I.6	Target dan Realisasi Penjualan Mobil Mitsubishi Pajero Sport PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru 2015-2017 .....	10
II.1	Penelitian Terdahulu .....	41
II.2	Operasionalisasi Variabel Mengenai Pengaruh Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru .....	50
II.3	Pengukuran Skala Likert .....	51
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian .....	61
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	68
V.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
V.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	84
V.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	85
V.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	86
V.5	Tanggapan Responden Tentang Ketika Mendengar Mobil Dengan Tampilan Yang Mewah Dan Sporty, Konsumen Selalu Mengingat Merek Mobil Mitsubishi Pajero Sport.....	89
V.6	Tanggapan Responden Tentang Menerima Informasi Yang Lengkap Dan Jelas Melalui Iklan Mengenai Merek Mobil Mitsubishi Pajero Sport .....	90
V.7	Tanggapan Responden Tentang Memilih Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Diproduksi Oleh Perusahaan Yang Memiliki Kredibilitas Tinggi .....	92



V.8	Tanggapan Responden Tentang Memilih Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Harganya Sesuai Dengan Kualitas Produk Yang Diharapkan .....	93
V.9	Tanggapan Responden Tentang Merasa Puas Dengan Kualitas Kenyamanan Dan Keamanan Saat Berkendara Mobil Mitsubishi Pajero Sport .....	95
V.10	Tanggapan Responden Tentang Menyukai Mobil Mitsubishi Pajero Sport Dikarenakan Memiliki Banyak Pilihan Tipe Dan Warna Yang Sesuai Dengan Keinginan Dan Kebutuhan .....	96
V.11	Tanggapan Responden Tentang Memilih Mobil Mitsubishi Pajero Sport Dikarenakan Keunikannya Sebagai Suatu Mobil Yang Tangguh Di Berbagai Jenis Medan .....	98
V.12	Tanggapan Responden Tentang Membeli Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Perawatan Dan Perbaikannya Mudah Dilakukan .....	100
V.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek...	101
V.14	Tanggapan Responden Tentang Membeli Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Dorongan Dalam Diri Sendiri .....	104
V.15	Tanggapan Responden Tentang Membeli Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Setelah Melihat Iklan Dan Dorongan Dari Teman/Kerabat .....	105
V.16	Tanggapan Responden Tentang Memperoleh Informasi Mengenai Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Melalui Keluarga, Teman, Dan Kerabat.....	107
V.17	Tanggapan Responden Tentang Memperoleh Informasi Mengenai Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Melalui Iklan Dan Media Massa .....	108
V.18	Tanggapan Responden Tentang Memilih Mobil Mitsubishi Pajero Sport Dikarenakan Atribut Gaya, Keekonomisan Operasi, Jaminan, Dan Harga Sesuai Dengan Keinginan Dan Kebutuhan.....	110
V.19	Tanggapan Responden Tentang Melakukan Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Karena Masukan Dari Orang Lain .....	112
V.20	Tanggapan Responden Tentang Melakukan Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Sesuai Dengan Pendapatan, Harga, Dan Manfaat Produk Yang Diharapkan .....	113

V.21	Tanggapan Responden Tentang Merasa Puas Dengan Membeli Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru Dikarenakan Produk Sesuai Dan Memenuhi Ekspektasi .....	115
V.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian .....	116
V.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru .....	118
V.24	Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	120
V.25	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	121
V.26	Hasil Uji Reliabilitas .....	122
V.27	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	124
V.28	Hasil Uji-t .....	126
V.29	Hasil Koefisien Determinasi .....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1	Proses Keputusan Pembelian ..... 35
II.2	Kerangka Pikir Tentang Pengaruh Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru ..... 46
IV.1	Struktur Organisasi PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru ..... 75
V.1	Uji Normalitas Data ..... 123

## DAFTAR LAMPIRAN

### LampiranHalaman

1.	Daftar Permohonan Kuesioner Penelitian .....	135
2.	Rekapitulasi Teli Jawaban Responden.....	139
3.	Output Program SPSS Versi 24 .....	142
4.	Foto Dokumentasi Penelitian .....	147
5.	Brosur Daftar Harga Jual Kendaraan PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru .....	155
6.	Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau .....	156
7.	Surat Riset .....	157
8.	Surat Keterangan Penelitian .....	158