

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *TRUST* DAN *SERVICE*
QUALITY TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
PRODUK *PLAYSTATION* MEREK *SONY* DI
JAKARTA**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: Adrian Kefas Oprs

NIM: 115170427

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2022

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *TRUST* DAN *SERVICE*
QUALITY TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
PRODUK *PLAYSTATION* MEREK *SONY* DI
JAKARTA**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH:

NAMA: Adrian Kefas Oprs

NIM: 115170427

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN



FR.FE-4.7-RO

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : Adrian Kefas Oprs
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170427
Program Studi : S1
Alamat : Villa taman bandara blok A5 no 1 Kosambi, Dadap,
Kab. Tangerang
Telp: -
HP: 089643682144

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 20 Januari 2022

Materai



Adrian Kefas Oprs

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Adrian Kefas Oprs
NIM : 115170427
PROGRAM / JURUSAN : S1 / Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Brand Image, Trust* dan *Service Quality* Terhadap *Purchase Intention* Produk *Playstation* Merk *Sony* Di Jakarta

Jakarta, 21 Januari 2022

Pembimbing



(CARUNIA MULYA FIRDAUSY Ir., M.ADE.,
Ph.D., Prof.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Adrian Kefas Oprs
NIM : 115170427
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *PENGARUH BRAND IMAGE, TRUST
DAN SERVICE QUALITY TERHADAP
PURCHASE INTENTION PRODUK
PLAYSTATION MEREK SONY DI
JAKARTA*

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 27 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Dr. Sarwo Edy Handoyo, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : Carunia Mulya Firdausy Ir., M.ADE., Ph.D., Prof
Dr. Agus Zainul Arifin

Jakarta, 27 Januari 2022 Pembimbing,



(Carunia Mulya Firdausy Ir., M.ADE., Ph.D., Prof)

ABSTRACT

**TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA**

- (A) Adrian Kefas Oprs (115170427)
- (B) *THE EFFECT OF BRAND IMAGE, TRUST AND SERVICE QUALITY ON THE PURCHASE INTENTION OF SONY BRAND PLAYSTATION PRODUCTS IN JAKARTA*
- (C) XIII + 86 Pages, 26 Tables, 3 Pictures, 11 Attachment
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract: The purpose of this study was to examine the effect of brand image, trust, and service quality on purchase intention. The sample used in this study were 100 customers of Sony's Playstation products in Jakarta. This study uses a sampling technique that is random sampling with purposive sampling technique by distributing online questionnaires through a google form which is then processed using quantitative methods and using the SmartPLS-SEM statistical software. The results of this study are 1) brand image affects the purchase intention of Sony Playstation brand customers 2) trust affects the purchase intention of Sony Playstation brand customers 3) service quality affects the purchase intention of Sony Playstation brand customers.*
- Keywords: brand image, trust, service quality, purchase intention*
- (F) *References 26 (1988-2020)*
- (G) Carunia Mulya Firdausy Ir., M.ADE., Ph.D., Prof

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

- (A) Adrian Kefas Oprs (115170427)
- (B) **PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MEMBELI PRODUK PLAYSTATION MEREK SONY DI JAKARTA**
- (C) XIII+ 86 Halaman, 26 Tabel, 3 Gambar, 11 Lampiran
- (D) **MANAJEMEN PEMASARAN**
- (E) Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh citra merek, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap niat pembelian . Sample yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 pelanggan produk playstation merek sony di Jakarta . Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample yaitu random sampling dengan teknik purposive sampling dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui google form kemudian diolah menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan software statistik SmartPLS-SEM. Hasil dari penelitian ini adalah 1) citra merek berpengaruh terhadap niat beli pelanggan playstation merek sony 2) kepercayaan berpengaruh terhadap niat beli pelanggan playstation merek sony 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat beli pelanggan playstation merek sony.
- Kata kunci: citra merek, kepercayaan, kualitas pelayanan, niat beli
- (F) Daftar Acuan 26 Acuan (1988–2020)
- (G) Carunia Mulya Firdausy Ir., M.ADE., Ph.D., Prof

HALAMAN MOTTO

Tetaplah berjuang dan jangan menyerah, biar Tuhan yang bekerja

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:
Saya sendiri,
Seluruh keluarga,
Seluruh rekan-rekan seperjuangan,
Seluruh pengajar dan pembimbing yang terhormat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari beberapa kesulitan untuk menyelesaikannya. Dengan adanya panduan penulisan skripsi, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak skripsi ini dapat di selesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Carunia Mulya Firdausy Ir., M.ADE., Ph.D., Prof yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, motivasi, serta pengarahan yang sangat bermanfaat dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E, MM., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni S.E, MM., Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah bersedia memberikan waktu dan pengarahan yang membantu dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Franky Slamet, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Order Purnama, Riana Siregar, Lisentia Putri dan Odrijohn Benaya, selaku Orang tua kandung saya dan adik-adik saya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan kasih sayang yang berlimpah sehingga proposal ini dapat diselesaikan.
7. Raymond, Leo, Donald, Yakobus, Henrico, Afu, Helvin, Nico, Edsel, Axel, William sebagai teman yang selalu menghibur dan memotivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Kepada seluruh anggota grup untarian yang selalu mendukung dan memotivasi serta memberi info untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman bimbingan Nicholas, Hesty, Cryan yang turut membantu dalam skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Akhir kata, penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih adanya kekurangan baik dari segi isi, tata bahasa yang digunakan, dan penyusunan, mengingat kemampuan penulis yang tidak sempurna dan masih terbatas. Oleh sebab itu penulis berharap bahwa pembaca akan memberikan kritik dan saran untuk menjadi pelajaran bagi penulis. Semoga skripsi yang penulis buat ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

DAFTAR ISI

JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN	II
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	III
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	IV
ABSTRACT	V
ABSTRAK	VI
HALAMAN MOTTO	VII
HALAMAN PERSEMBAHAN	VIII
KATA PENGANTAR	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I	1
Identifikasi Masalah	5
Batasan Masalah	5
Rumusan Masalah	5
B. TUJUAN DAN MANFAAT	6
1. Tujuan	6
2. Manfaat	6
BAB II	7
A. GAMBARAN UMUM TEORI	7
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL	10
C. KAITAN ANTAR VARIABEL	16
D. PENELITIAN YANG RELEVAN	17
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	26
BAB III	28
A. DESAIN PENELITIAN	28
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN <i>SAMPLE</i> , DAN UKURAN <i>SAMPLE</i>	28
C. OPERASIONALISASI <i>VARIABLE</i> DAN INSTRUMEN	30
D. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS	34
E. ANALISIS DATA	36
BAB IV	39
A. DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN	39
B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	41
C. HASIL ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS	48
D. HASIL ANALISIS DATA	51
E. HASIL UJI HIPOTESIS	54
F. PEMBAHASAN	55
BAB V	57
A. KESIMPULAN	57
B. KETERBATASAN DAN SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87
HASIL TURNITIN	88

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David.A. (1991), *Manajemen Equitas Merek*, memanfaatkan nilai dari suatu merek. Jakarta: Mitra Utama
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. (1999). *Managing services marketing: Text and readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Bougie, & Sekaran. (2013). Edisi 5, *Research Methods for Business: A skill Building Approach*.
- Cobb-Walgren, C. J., Ruble C. A., & Donthu N. (1995) Brand equity, brand preference, and purchase intent. *Journal of Advertising* 24: 25-40.
- Chakraborty, U., & Bhat, S. (2018). *Credibility of online reviews and its impact on brand image*. *Discover Journals, Books & Case Studies*, 41(1), 148-164
- Choudhury, K. (2013). *Service quality and customers' purchase intentions: an empirical study of the Indian banking sector*. *International Journal of Bank Marketing*. 31(7,) 529-543
- Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., & Grewal, D. (1991). Effect of price, brand and store information on buyers' product evaluations. *Journal of Marketing Research*, 28(3), 307-319.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). *An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships* -. SAGE Journals. <https://doi.org/10.1177/002224299706100203>

- Ganguly, Boudhayan & Dash, Satya. (2009). Website characteristics, *Trust* and *purchase intention* in online stores: - An Empirical study in the Indian context. 6.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarsted, M., & Ringle, C. M. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. Discover Journals, Books & Case Studies
- Kim, N., Chun, E. and Ko, E. (2017), "Country of origin effects on brand image, brand evaluation, and *purchase intention*: A closer look at Seoul, New York, and Paris fashion collection", *International Marketing Review*, 34(2), 254-271.
- Kotler, Philip (2004). Marketing Management, The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Amstrong (2004). Prinsip-prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Lin, L. and Lu, C. (2010). The influence of corporate image, relationship marketing, and *trust* on *purchase intention*: the moderating effects of word-of-mouth. *Tourism Review*. 65(3);1634.
- Liu, M. T., Liu, Y., Zhang, L. L., Liu, M. T., Liu, Y., & Zhang, L. L. (2019). Vlog and brand evaluations : the influence of parasocial interaction. *Asia Pacific Journal Marketing and Logistics*, 1–19. <https://doi.org/10.1108/APJML-01-2018-0021>
- Malhotra, N. K. (2010). Marketing Research: An applied orientation (6th ed.).
- Martineau. (1958). The Personality of The Retail Store. Harvard Bussiness. 47-55 Pearson Education. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), hal. 64-75.
- Mulyatiningsih, E. 2011. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Yogyakarta: Alfabeta.

- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Naeem, M. (2019), "Do social networking platforms promote *service quality* and *purchase intention* of customers of service-providing organizations?", *Journal of Management Development*, 38(7), 561-581.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service quality*". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Pearson Education. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Prasaranphanich, (2007), *Perilaku Konsumen, Analisis Model Keputusan*. Penerbitan Universitas Atma jaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- Reza Jalilvand, M. and Samiei, N. (2012), "The effect of electronic word of mouth on brand image and *purchase intention*: An empirical study in the automobile industry in Iran. *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 460-476.
- Roderick, B.J.James, W.R.M. dan Gregory, B.J. (2008) *Investigating the service : A customer value prespective*. *Journal of Business Research*. Vol 62. No 7, Hal 345 – 355
- Reinartz, W. J., Haenlein, M., & Henseler, J. (2015). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of Research in Marketing*, 26(4), 332-344. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2009.08.001>
- Schiffman, Kanuk (2004). *Consumer Behavior, International Edition*: Pearson Education. New Jersey: Prentice-Hall
- Sony Playstation. (2019, December 3). Sony PlayStation gets Guinness World Record for best-selling console brand cnet.com. Retrieved September 10, 2020, from <https://www.cnet.com/news/sony-playstation-gets-guinness-world-recordfor-best-selling-console-brand/>
- Sony Playstation. (2019). 100 Million Copies of PS4 Sold; Sony Breaks a Record gamepressure.com. Retrieved September 10, 2020, from

<https://www.gamepressure.com/newsroom/100-million-copies-of-ps4sold-sony-breaks-arecord/z9ed0#:~:text=To%20sum%20up%3A%20PlayStation%204,active%20subscribers%20of%20PS%20Plus>.

- Sony Playstation. (2020). PS4 wins the reader's choice of gaming console of the decade at the Future Tech Awards gamesradar.com. Retrieved September 10, 2020, from <https://www.gamesradar.com/future-tech-awards-winners/>
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. (2007). Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7. PT. Indeks, Jakarta.
- Setiadi, N.J. (2003). Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono (2006). Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. MIS Q. 33 (1), 177e195.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Adrian Kefas Oprs

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Kristen Protestan

Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 15- februari- 1999

Alamat : Kab.tangerang, Kosambi, Dadap, Villa Taman Bandara
Blok A 5 no 1

Riwayat Pendidikan :

Universitas Tarumanagara 2017 - Sekarang

SMAS YADIKA 2 2014 - 2017

SMP BETHEL DADAP 204 2011-2014

SD BETHEL DADAP 2005-2011

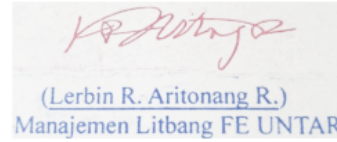
TK BETHEL DADAP 2003-2005

HASIL TURNITIN

1/21/22, 11:16 AM

Turnitin

Turnitin Originality Report



Processed on: 21-Jan-2022 11:14 WIB
ID: 1745200164
Word Count: 9964
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
22%	Internet Sources: 22% Publications: 5% Student Papers: N/A

PENGARUH BRAND IMAGE,
TRUST DAN SERVICE
QUALITY TERHADAP
PURCHASE INTENTION

PRODUK PLAYSTATION MERK 3% match (Internet from 02-Dec-2021)
SONY DI JAKARTA By Sm
Adrian Kefas Oprs

<http://repository.untar.ac.id/28031/1/Febi%20Ayu%20Nabilah%20115160341.pdf>

2% match (Internet from 22-Jun-2020)

<https://vdokumen.com/bab-ii-landasan-teori-21-teori-2017-08-28-pengertian-pelayanan-menurut.html>

2% match (Internet from 27-Aug-2021)

<https://core.ac.uk/download/pdf/268049973.pdf>

2% match (Internet from 23-Oct-2020)

<https://www.pahlevi.net/pengertian-trust/>

1% match (Internet from 28-Oct-2021)

http://repository.untar.ac.id/13368/1/buktipenelitian_10191031_10A210730.pdf

1% match (Internet from 16-Oct-2019)

<https://www.scribd.com/document/385346105/BAB-4-kim>

1% match (Internet from 24-Nov-2021)

<https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/download/13133/8019>