

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK  
DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG *SMARTPHONE* SAMSUNG**



**BAYU RADITYA**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2019**

© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatunkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

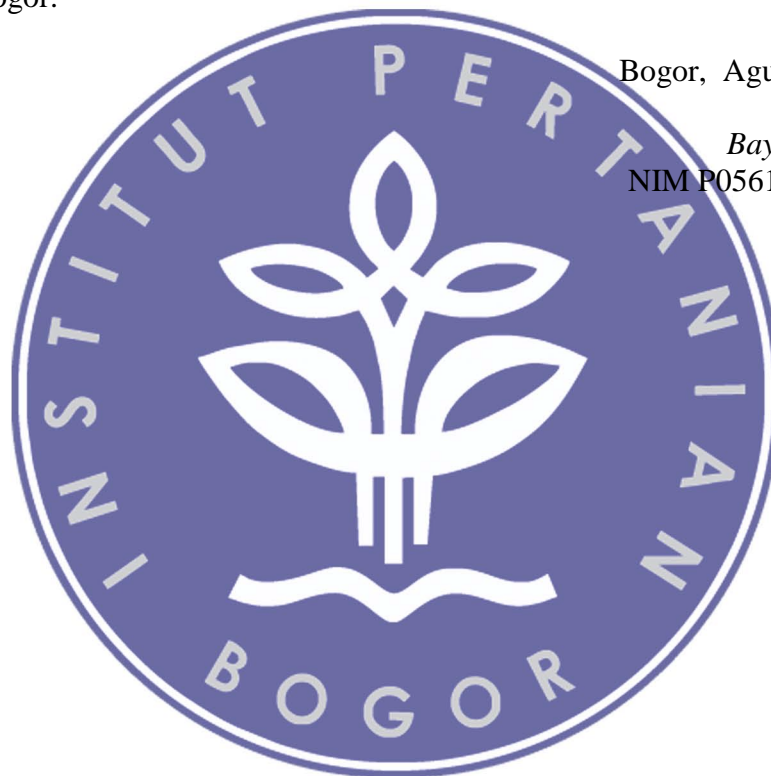
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatatkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Analisis Pengaruh *Brand image*, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Smartphone* Samsung adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2019

*Bayu Raditya*  
NIM P056163971.56



---

\*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait.



© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

# **ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG *SMARTPHONE* SAMSUNG**

© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatunkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**BAYU RADITYA**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis



**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2019**



Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis: Dr Ir Budi Suharjo, MS



© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatatkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Judul Tesis : Analisis Pengaruh *Brand image*, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Smartphone* Samsung  
Nama : Bayu Raditya  
NIM : P056163971.56

Disetujui oleh

Komisi Pembimbing

Dr Ir Lilik Noor Yuliati, M.FSA  
Ketua

Dr Ir Diah Krisnatuti, MS  
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana



Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, MEng

Prof Dr Ir Anas Miftah Fauzi, MEng

Tanggal Ujian Tesis: 25 Maret 2019

Tanggal Lulus :

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan November 2018 ini ialah Analisis Pengaruh *Brand image*, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Smartphone* Samsung Dengan selesainya penelitian ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr Ir Lilik Noor Yuliati, M.FSA dan Dr Ir Diah Krisnatuti, MS selaku komisi pembimbing tugas akhir yang telah memberikan nasihat kepada penulis dalam penelitian hingga penyelesaian tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. Budi Suharjo, MS selaku dosen penguji luar komisi dan Dr Megawati Simanjuntak, SP, MSi selaku wakil program studi yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan kepada penulis agar penelitian ini dapat ditulis secara lebih baik
3. Gerai Samsung di wilayah Jabodetabek yang telah memberikan izin sehingga bisa terlaksananya penelitian Ini
4. Henny Hariyani selaku ibu kandung yang telah memberikan banyak dorongan, motivasi semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen dan staff pengajar di Sekolah Bisnis IPB atas ilmu formal dan non formal yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor
6. My sunflower atas support dan bantuannya dalam menyelesaikan tesis.
7. Ichsanul Razzaq atas bantuannya dalam menyelesaikan tesis.
8. Rekan-rekan Mahasiswa kelas Regular 56 dan Regular 55 serta Regular 59 (Shidqi Hirzianto) atas kerjasama dan persahabatan selama menempuh pendidikan.
9. Berbagai pihak yang telah membantu memberikan saran, masukan dan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bogor, Mei 2019

Bayu Raditya



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor