

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



ALIF RAHMAN THOHIR

19610167

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI TAMBAH YANG DIRASAKAN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

OLEH

ALIF RAHMAN THOHIR

NPM. 19610167

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO**

ALIF RAHMAN THOHIR

NPM. 19610167

Telah disetujui Oleh:

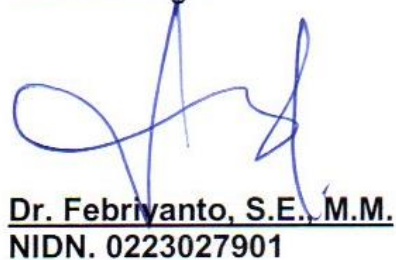
Pembimbing I



Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Metro, Mei 2023

Pembimbing II



Dr. Febrivanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Menyetujui,
Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO**

ALIF RAHMAN THOHIR

NPM. 19610167

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 08 September 2023

Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Ketua Penguji

Dr. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Sekretaris

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alif Rahman Thohir
NPM : 19610167
Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudia hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, September 2023

Penulis,

Alif Rahman Thohir

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan Kepada:

1. Ibuku tercinta yang selalu berdo'a, memberikan nasehat, arahan, dukungan yang tiada batas kepada penulis untuk tetap semangat dan optimis dalam Menghadapi segala sesuatunya.
2. Kakak saya yang sedari awal hingga akhir selalu memberikan bantuan dan dukungan.
3. Terima kasih kepada kekasihku yang selalu membersamaiku untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi dan menjadi support system selama mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
4. Serta Almamater Kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka”

(TQS. Ar-Ra’d [13]: 11)

“Hidup ini selayaknya sepeda. Agar tetap seimbang, Anda harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Proposal Skripsi ini adalah: **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO**. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus selaku Pembimbing I penyusun Skripsi ini
3. Nani Septiana, S.E., M.M., Ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr.H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Pembimbing II penyusun skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Metro, September 2023

Penulis,

Alif Rahman Thohir

ABSTRAK

Thohir, Alif Rahman. 2023. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Perilaku Konsumen Pada Primamedia Metro*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Suwanto, S.E., M.M., Pembimbing (2) Dr. Febriyanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: citra perusahaan, *perceived value*, perilaku konsumen

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat, ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Keadaan tersebut menyebabkan perusahaan pada umumnya berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan perusahaan, memperoleh laba optimal serta berusaha memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi perusahaan pesaing. Primamedia Metro merupakan salah satu perusahaan yang melayani layanan percetakan terhadap konsumen dari berbagai kalangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik terkait dengan data keuangan menunjukkan bahwa sejak terjadinya COVID-19 mengakibatkan kerugian, dikarenakan tidak dapat melakukan kegiatan usaha secara normal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap perilaku konsumen pada Primamedia Metro? 2) Apakah ada pengaruh nilai yang dirasakan terhadap perilaku konsumen pada Primamedia Metro? 3) Apakah ada pengaruh citra perusahaan dan nilai yang dirasakan secara bersama-sama terhadap perilaku konsumen pada Primamedia Metro?

Penelitian ini dilaksanakan pada Primamedia Metro menggunakan *non random sampling* yaitu *purposive sampling* kepada 90 responden yaitu konsumen Primamedia Metro. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen, nilai tambah yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen, dan citra perusahaan dan nilai tambah yang dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen..

ABSTRACT

Thohir, Alif Rahman. 2023. The Influence of Company Image and Perceived Values on Consumer Behavior at Primamedia Metro. Thesis. Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Supervisor: (1) Suwanto, S.E., M.M., Supervisor (2) Dr. Febriyanto, S.E., M.M.

Keywords: company image, perceived value, consumer behavior

The development of business ventures in the current era of globalization is increasingly rapid, marked by an increasingly high and tight level of competition between companies. This situation causes companies in general to try to maintain survival, develop the company, obtain optimal profits and try to strengthen the company's position in facing competing companies. Primamedia Metro is a company that provides printing services to consumers from various circles. Based on the results of interviews conducted with owners regarding financial data, it shows that since the onset of COVID-19, it has resulted in losses, due to not being able to carry out normal business activities.

The formulation of the problem in this research is 1) Is there an influence of company image on consumer behavior at Primamedia Metro? 2) Is there an influence of perceived value on consumer behavior at Primamedia Metro? 3) Is there an influence of company image and perceived value together on consumer behavior at Primamedia Metro?

This research was carried out at Primamedia Metro using non-random sampling, namely purposive sampling of 90 respondents, namely Primamedia Metro consumers. The analysis technique in this research uses multiple linear regression tests with the SPSS application.

From the research results it can be concluded that company image has a positive and significant influence on consumer behavior, perceived added value has a positive and significant influence on consumer behavior, and company image and perceived added value together have a positive and significant influence on consumer behavior.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	3
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
A. Manajemen Pemasaran.....	6
B. Teori Nilai yang Dirasakan	7
C. Citra Perusahaan	7
D. Nilai Tambah yang Dirasakan	10
E. Perilaku Konsumen.....	12
F. Penelitian Relevan.....	13
G. Kerangka Pemikiran	15
1. Citra Perusahaan dan Perilaku Konsumen	15
2. Nilai Tambah yang Dirasakan dan Perilaku Konsumen...	15

3. Citra Perusahaan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Perilaku Konsumen	17
H. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Definisi Operasional Variabel	21
D. Teknik Pengumpulan Data	22
1. Kuesioner	22
2. Observasi	22
E. Instrumen Penelitian	23
1. Bentuk Instrumen	23
2. Kisi-Kisi Instrumen	23
F. Teknik Analisis Data	24
1. Statistik Deskriptif	24
2. Pengujian Persyaratan Instrumen	24
3. Pengujian Persyaratan Analisis	25
4. Pengujian Hipotesis	27
G. Hipotesis Statistik	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum	31
B. Hasil Penelitian	33
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	33
2. Hasil Uji Instrumen	37
3. Hasil Uji Analisis	42
4. Hasil Uji Hipotesis	43
C. Pembahasan	46
1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Perilaku Konsumen	46
2. Pengaruh Nilai Tambah yang Dirasakan terhadap Perilaku Konsumen	47
3. Pengaruh Citra Perusahaan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Perilaku Konsumen	47
BAB V PENUTUP	49
A. Simpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Relevan	13
Tabel 2.	Kisi-Kisi Instrumen.....	23
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan.....	34
Tabel 4.	Hasil Uji Uji Validitas Nilai Tambah yang Dirasakan	35
Tabel 5.	Uji Validitas Perilaku Konsumen	35
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 7.	Hasil Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Citra perusahaan	38
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Nilai tambah yang dirasakan	40
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Perilaku konsumen	41
Tabel 11.	Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 12.	Hasil Uji Homogenitas.....	43
Tabel 13.	Hasil Uji Linieritas.....	43
Tabel 14.	Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 15.	Hasil Uji f	45
Tabel 16.	Hasil Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Industri yang Mengalami Pertumbuhan Tahun 2016-2018.....	2
Gambar 2. Kerangka Pikir	19
Gambar 3. Struktur Organisasi Primamedia Metro.....	32
Gambar 4. Histogram Skor Variabel Citra perusahaan	39
Gambar 5. Histogram Skor Variabel Nilai tambah yang dirasakan	40
Gambar6. Histogram Skor Variabel Perilaku konsumen.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Pengisian Kuesioner Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas

Lampiran 5. Hasil Uji Homogenitas

Lampiran 6. Hasil Uji Linieritas

Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 8. SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 9. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran 10. Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 11. Persetujuan Perbaikan Proposal

Lampiran 12. Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 13. SK Sidang Skripsi

Lampiran 14. Berita Acara Ujian Skripsi

Lampiran 15. Nilai Ujian Komprehensif

Lampiran 16. Saran/Perbaikan Ujian Skripsi

Lampiran 16. Rekap Hasil Ujian Skripsi

Lampiran 17. Riwayat Hidup



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 625/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ALIF RAHMAN THOHIR
NPM : 19610167
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA PRIMAMEDIA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

