

**PENGARUH MEREK PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA  
SEPEDA MOTOR HONDA**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1

Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi



Disusun Oleh :

**NUR ROCHMAH YUSTIKA SARI**

**A. 210 020 049**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2007**

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH MEREK PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PENGGUNA SEPEDA MOTOR HONDA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**NUR ROCHMAH YUSTIKA SARI**  
**A. 210 020 049**

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh Pembimbing I & Pembimbing II  
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi Sarjana S-1

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Dra. Hj. Wafroturrahmah, SE. MM)**

**(Drs. H. Nur Chusni, SE. M.Ag)**

Tgl. Persetujuan.....

Tgl. Persetujuan.....

## **PENGESAHAN**

### **PENGARUH MEREK PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA SEPEDA MOTOR HONDA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**NUR ROCHMAH YUSTIKA SARI**  
**A. 210 020 049**

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal,.....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

#### Susunan Dewan Penguji

1. Dra. Hj. Wafroturrahmah, SE.MM (.....)
2. Drs. H. Nur Chusni, SE. M.Ag (.....)
3. Drs. M. Yahya, M.Si (.....)

Surakarta, \_\_\_\_\_ 2007

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan

**Drs. Sofyan Anif, M.Si**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka

Apabila kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta.....Februari 2007

NUR ROCHMAH YUSTIKA SARI  
A 210 020 049

## MOTTO

☞ *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dalam satu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmu kamu berharap*

( QS. Al Insyirah : 6-8 )

☞ *Guru besar adalah pengalaman.*

*Keberanian terbesar adalah sabar*

*Kesalahan terbesar adalah putus asa*

*Dosa terbesar adalah takut*

*Kebanggaan terbesar adalah kepercayaan*

*Pemberian terbesar adalah partisipasi*

*Modal terbesar adalah percaya diri*

*Dan rahasia terbesar adalah mati*

( Ali Bin Abi Tholib )

☞ *Keikhlasan, kesetiaan, kepercayaan dan cinta adalah hal yang paling indah dalam menjalani hidup*

(penulis)

☞ *Berusaha memahami dan menjalankan hal yang terbaik dan membahagiakan diri kita dan orang lain*

(penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini ku persembahkan dengan rasa kasih sayang dan tulus ikhlas kepada :

- ? Allah SWT, Engkaulah kholiq tempat kami memohon dan berlindung.
- ? Bapak-Ibu dan Kakakku (Ana & Jamil), adikku Riandari, keponakanku Azib, yang memberikan senyum, kasih sayang dan semuanya.
- ? Kehadiran cinta bisa memberikan seseorang menjadi seorang sahabat dan kekasih. Buat sahabatku Mbak Nik sayang, semoga perjalanan kita slalu raih cita dan cinta kita. Teruntuk kekasihku sampai kapanpun dirimu selalu dihatiku dan menjadi cinta sejatiku ( i love you ) terima kasih atas cinta, sayang, kebersamaan, kenangan dan supportnya.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan segala kerendahan hati dan tiada kata yang pantas penulis sampaikan pada kesempatan ini kecuali mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, hidayahNya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Merek Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Sepeda Motor Honda."

Skripsi ini penulis susun dengan maksud untuk memenuhi tugas dan syarat dalam mencapai derajat gelar sarjana S-1 pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan dorongan dari semu pihak yang sangat besar artinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak ternilai kepada :

1. Bapak Drs. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Drs. H. Jalal Fuadi, MM. Selaku Ketua Jurusan Pendidikan ekonomi Akuntansi yang telah memberikan ijin dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Hj. Wafroturrahmah, SE. MM selaku dosen pembimbing I yang dengan arif dan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini

4. Drs. H. Nur Chusni, SE. M.Ag Selaku pembimbing Ii yang bersedia memberikan bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran sehingga terwujudnya skripsi ini
5. Drs. M. Yahya, M.Si Selaku pembimbing Akademik pendidikan Akuntansi kelas B angkatan 2002 FKIP UMS
6. Bapak Suryadi, SE, Selaku Kepala Desa Sanggrahan Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo atas ijin yang telah diberikan
7. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam berhasilnya skripsi ini

Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dapat menjadikan amal sholeh dihadapan Allah SWT penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu mohon kiranya pembaca memberikan saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis berharap dan menyerahkan segala urusan hanya kepada Nya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan khasanah ilmu bagi kita semua amin...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Skripsi .....	5
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2. Konsep Kepuasan Konsumen.....	8
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	9
4. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	11
5. Faktor-faktor Perilaku Konsumen .....	12
6. Strategi Kepuasan Konsumen.....	15
B. Merek Produk	
1. Pengertian Merek Produk .....	17
2. Peranan dan Kegunaan Merek .....	20

3. Indikator Evaluasi Merek .....	23
4. Manfaat Pemberian Merek .....	23
C. Hubungan Merek Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	25
D. Kerangka Pemikiran .....	26
E. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	28
B. Penemuan Obyek Penelitian.....	30
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
D. Sumber Data .....	32
E. Variabel Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Teknik Analisa Data .....	35
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	39
B. Diskripsi Hasil Uji Coba Angket.....	42
C. Penyajian Data .....	46
D. Uji Persyaratan Analisis .....	47
E. Analisis Data.....	48
F. Pembahasan .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel No	Halaman
III i Kisi-kisi Indikator Angket .....	35
IV.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
IV.2 Umur Responden .....	41
IV.3 Pekerjaaa Responden.....	42
IV.4 Hasil Uji Validitas Angket Merek Produk .....	43
IV.5 Hasil Uji Validas Angket Kepuasan Konsumen.....	44
IV.6 Hasil Uji Rehabilitas Angket .....	44
IV.7 Hasil Uji Normalitas Data .....	47

## DAFTAR GAMBAR

II.1 Konsep-konsep Kepuasan Konsumen.....	9
II.2 Kerangka Pemikiran.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket
2. Skor Hasil Angket Uji Coba Variabel Merek Produk.
3. Skor Hasil Uji Angket Variabel Kepuasan Konsumen
4. Uji Validitas Angket Merek Produk
5. Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen
6. Uji Realibilitas Angket Merek Produk
7. Uji Realibilitas Angket Kepuasan Konsumen
8. Hasil Angket Merek Produk
9. Hasil Angket Kepuasan Konsumen
10. Data Hasil Penelitian
11. Uji Normalitas Data Merek Produk
12. Uji Normalitas Data Kepuasan Konsumen
13. Uji Liminitas Pengaruh Merek Konsumen Kepuasan Konsumen.
14. Uji Hipotesis
15. Surat Bukti Ijin Research.

## ABSTRAK

### PENGARUH MEREK PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA SEPEDA MOTOR HONDA

Nur Rohmah Yustika Sari. A 210 020 049. Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006.

Setiap perusahaan memerlukan strategi pemasaran yang efektif agar dapat memenangkan persaingan. Agar konsumen bisa dipertahankan, diperlukan upaya untuk memperkuat dan mempertahankan merek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh merek produk terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Honda.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna sepeda motor Honda di Kelurahan Sanggrahan Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Sampel diambil sebanyak 97 orang pengguna sepeda motor Honda dan diambil dengan teknik *purposive non random sampling*. Data yang diperoleh melalui angket dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa merek produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pengguna sepeda motor Honda di Kelurahan Sanggrahan Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Hal ini terbukti dari hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana memperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 66,430 diterima pada taraf signifikansi 5% dengan persamaan regresi  $Y = 27,456 + 0,565.X$ . Artinya tinggi rendahnya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh merek produk. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,412 menunjukkan bahwa sumbangan (besar pengaruh) variabel merek produk terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 41,2%, sedangkan 58,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

Kata Kunci: merek produk, kepuasan konsumen