

FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA N-MAX



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

RONALD ARISTO ARDINATA

NIM. B100160095

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA N-MAX

Yang ditulis dan disusun oleh:

RONALD ARISTO ARDINATA

B100160095

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Pembimbing Utama



(Dr. Edy Purwo Saptro, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Samsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **RONALD ARISTO ARDINATA**

NIM : **B100160095**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MOTOR
YAMAHA N-MAX**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

RONALD ARISTO ARDINATA

MOTTO

Kunci utama untuk bisa meraih sebuah kesuksesan ialah dengan bekerja keras dan selalu berbuat baik kepada orang lain. Mungkin, hanya beberapa orang yang mempercayai hal ini, namun yakinlah akan ada sesuatu yang luar biasa ketika kita benar-benar melakukannya.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segalanya yang tak pernah ternilai harganya.
2. Kedua orang tuaku Bapak Alm Haryanto Setyawan dan Ibu Sumarni S.pd tercinta yang telah memberikan kasih sayang, memberi nasihat dan masukan serta selalu mendoakan yang terbaik untukku.
3. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui citra merek, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen . Populasi yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik non probability sampling dengan menggunakan pendekatan purposive sampling (yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada target tertentu, yaitu responden yang menjadi konsumen motor yamaha N-max di Universitas Muhammadiyah Surakarta). Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dalam analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the brand image, service quality on customer satisfaction. The population used in this study were 100 respondents and used a non-probability sampling technique using a purposive sampling approach (ie sampling based on specific targets, is respondents who were consumers of N-max Yamaha motorcycles at Muhammadiyah University, Surakarta). Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis of the influence of brand image on consumer satisfaction shows that brand image influences purchasing decisions. In the analysis of the effect of service quality on customer satisfaction, service quality has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamu` alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, H idayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA N-MAX" sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro., S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi hingga penyelesaian ujian skripsi.

5. Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu merespon dan membantu saya selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 02 Mei 2020

Penulis



Ronald Aristo Ardinata

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Citra Merek	8
2. Kualitas Layanan	8

3. Kepuasan Konsumen	9
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Hipotesis Penelitian	12
D. Kerangka Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Pengukuran Variabel.....	15
C. Populasi dan Sampel	15
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	16
E. Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Karakteristik Responden.....	22
B. Uji Instrumen Data.....	23
C. Uji Asumsi Klasik.....	25
D. Pengujian Hipotesis.....	27
E. Uji Kelayakan Model	28
F. Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP	33
A. Kesimpulan	33
B. Keterbatasan Penelitian.....	33
C. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Motor Yamaha N-Max Tahun 2020	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel Independen	16
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel Dependen	17
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik tentang Jenis Kelamin Responden	22
Tabel 4.2 Hasil Karakteristik tentang Pengalaman Membeli Responden	23
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	24
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	26
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	27
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji F	28
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji t	29
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	37
Lampiran 2. Uji Validitas	39
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	40
Lampiran 4. Uji Normalitas	42
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas	43
Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas	44
Lampiran 7. Uji Regresi Linear Berganda	45
Lampiran 8. Uji F	46
Lampiran 9. Uji t.....	47
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi	48