

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MATIC YAMAHA
DI BEKASI**

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Hafizh Maulana Akmal

41183402180123



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MATIC YAMAHA
DI BEKASI

Tanggal: 07 Mei 2025

Oleh

Hafizh Maulana Akmal
NPM : 41183402180123

Disetujui,
Pembimbing



Tuti Sulastri, Dra., M. M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MATIC YAMAHA
DI BEKASI

Tanggal: 15 Mei 2025

Oleh

Hafizh Maulana Akmal

NPM : 41183402180123

Diuji oleh,

Penguji I



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Pembimbing



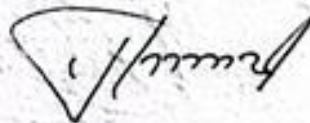
Tuti Sulastri, Dra., M. M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hafizh Maulana Akmal
NPM : 41183402180123
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Penelitian/Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Matic Yamaha Di Bekasi

Menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian, pemikiran, serta pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada suatu perguruan tinggi manapun, kecuali tertulis pada naskah ini telah tertera pada daftar pustaka. Bila dikemudian hari skripsi ini terbukti adalah duplikasi atau plagiatisme saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Sekian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 05 Mei 2025

Yang menyatakan,



Hafizh Maulana Akmal

ABSTRAK

Hafizh Maulana Akmal (41183402180123)

Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Matic Yamaha di Bekasi

Xii + 119 Halaman + 31 Tabel + 3 Grafik + 2 Gambar + 15 Lampiran

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Sepeda Motor Matic Yamaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor matic Yamaha di Bekasi. Dalam menghadapi persaingan industri otomotif yang semakin ketat, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan guna meningkatkan loyalitas konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna sepeda motor matic Yamaha yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dianalisis dengan metode regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, citra merek, harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kepuasan konsumen dapat dicapai melalui penguatan citra merek, penetapan harga yang sesuai, serta perbaikan kualitas produk. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak produsen dalam menyusun strategi pemasaran yang efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka 29 (2017-2023)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan memuji Kehadirat Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan karya yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Matic Yamaha di Bekasi”**, sebagai prasyarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis memahami bahwa penyelesaian karya ini tidak mungkin selesai tanpa dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak yang berkepentingan selama proses penulisan. Penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Tuti Sulastri, Dra., M.M. selaku dosen pembimbing terimakasih atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik,
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi,
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi,
4. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. dan Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku dosen penguji Komprehensif dan Sidang Akhir Skripsi.
5. Dosen dan semua *Staff* Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu kelancaran administrasi selama proses penulisan skripsi.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutiyo dan Ibu Santy Rosanty, serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup saya, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang dan keluarga besar paling berharga dalam hidup saya. Terima kasih telah menjadi orang tua dan keluarga yang sempurna,

7. Untuk orang spesial yaitu Ni Wayan Chika Ariani yang selalu support saya selama ini, Saya ucapkan terima kasih karena telah begitu baik dan simpatik. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini karenamu. dan sekarang saya memiliki harapan untuk masa depan yang jauh lebih baik,
8. Untuk Sahabat saya Berotong *Reborn* yaitu Sultan, Alfajri, Maaruf, Ihsan. Dan Sobat WMG yaitu Arkan, Dito, Farrel, Demet, yang telah mendukung saya saat sampai selesainya skripsi ini.
9. Squad Ilmu Padi yaitu Cikul, Nadia, Aprilia, Nanang, Chiko, Hani, Adinda, Eka, dan Rivaldo atas persahabatan serta dukungan selama perkuliahan sampai selesainya skripsi ini,
10. Rekan-rekan manajemen kelas C yang telah berbagi suka maupun duka bersama peneliti selama mengikuti perkuliahan;
11. Seluruh rekan-rekan di Program Studi Manajemen angkatan 2018 atas dukungannya selama perkuliahan;
12. Seluruh teman teman dari konsentrasi manajemen pemasaran angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;

Masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan karya ini. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan karena dapat membantu penyempurnaan tulisan dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bekasi, 05 Mei 2025

Penulis,

Hafizh Maulana Akmal

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR	xi
CEK TURNITIN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Citra Merek	16
2.1.1 Pengertian Citra Merek	16
2.1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Citra Merek	16
2.1.3 Indikator Citra Merek	17
2.2 Harga	18
2.2.1 Pengertian Harga	18
2.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Harga	18
2.2.3 Indikator Harga	19
2.3 Kualitas Produk	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	20
2.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Produk	21
2.3.3 Indikator Kualitas Produk	21
2.4 Kepuasan Konsumen	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan	23
2.4.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	28
2.7 Formula Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Waktu dan Lokasi.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Jenis dan Sumber data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Variabel Penelitian	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	35
3.7.1 Variabel Harga	37
3.7.2 Variabel Kualitas Produk	37
3.7.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....	38
3.8 Teknik Analisis Data	39
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.3 Hasil Pengolahan Data	46
4.3.1 Hasil Uji Kualitas Data	46
4.3.2 Karateristik Responden	51
4.3.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	69
4.4 Pembahasan.....	74
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	74
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.5 Kelemahan Penelitian.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Sepeda Motor di Indonesia dari Tahun 2018-2024	3
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Antara Sepeda Motor Matic Yamaha dan Honda	7
Tabel 1.4 Pra-Survei Variabel Kepuasan Konsumen.....	9
Tabel 1.5 Pra-Survei Variabel Citra Merek	10
Tabel 1.6 Pra-Survei Variabel Harga	11
Tabel 1.7 Pra-Survei Variabel Kualitas Produk.....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_1).....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2)	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_3)	50
Tabel 4.5 Hasil Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Pendapatan	54
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Jenis Motor Yang Dimiliki.....	55
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Jenis Motor Yang Dimiliki.....	55
Tabel 4.12 Nilai Skala.....	56
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Citra Merek (X_1)	59
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Harga (X_2).....	61
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_3).....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Persamaan	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Glejser</i>	69
Tabel 4.20 Uji Regresi Berganda	70
Tabel 4.21 Hasil Uji t	72
Tabel 4.22 Hasil Uji F	73
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR

Gambar

Gambar 1.1 Review Pengguna Sepeda Motor Matic Yamaha.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

Grafik

Grafik 1.1 Penjualan Sepeda Motor Domestik Berdasarkan Model Sepeda Motor Tahun 2024	4
Grafik 4.1 Normal Probability Plot.....	66
Grafik 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	68

CEK TURNITIN

Skripsi_Hafizh Maulana Akmal_41183402180123.pdf

ORIGINALITY REPORT

28%	29%	17%	22%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.unpak.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
5	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
7	Submitted to unars Student Paper	1%
8	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
9	repository.unbari.ac.id Internet Source	1%
10	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
11	epub.imandiri.id Internet Source	1%
12	ejurnal.untag-smd.ac.id Internet Source	1%