

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND
IMAGE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA
FLAGSHIP SHOP JAKARTA**

SKRIPSI

ALVIN RAKASENA

21150000103



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND
IMAGE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA
FLAGSHIP SHOP JAKARTA**

SKRIPSI

ALVIN RAKASENA

21150000103



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND*
IMAGE TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MOTOR MIO FINO**
(Studi Kasus pada Yamaha Flagship Shop Jakarta)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Februari 2020

METERAI
TEMPEL
43067AHF358229116
000
ENAM RIBU RUPIAH

Alvin Rakasena
NPK : 21150000103

PERSETUJUAN PEMBIMBING

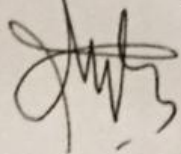
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA *FLAGSHIP SHOP* JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Endang Sugiharti, MSi. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

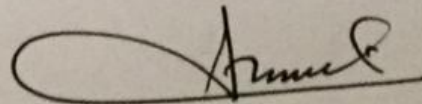
Jakarta, 12 Maret 2020

Pembimbing,



Dr. Endang Sugiharti, MSi.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

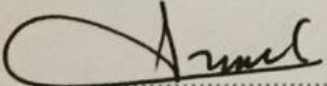
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA *FLAGSHIP SHOP* JAKARTA

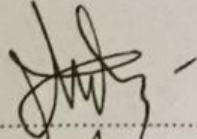
telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **12 Maret 2020** dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ;

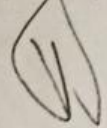
Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ;

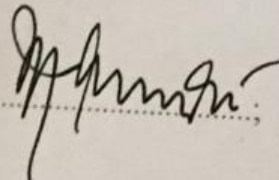
Dr. Endang Sugiharti, MSi.

(Pembimbing)

3. ;

Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc

(Anggota Penguji)

4. ;

Drs. Budiono, MSc.

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Endang Sugiharti, MSi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc dan Drs. Budiono, MSc. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pimpinan dan seluruh jajaran karyawan Yamaha *Flagship Shop* Jakarta terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktunya untuk mengisi kuisioner dan izin yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tuaku Tercinta Bapak dan Mama yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasihatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak kandungku Mas Bagaskoro Rizki Pradana beserta istrinya Mentari Kartikasari, dan Adik kandungku Elvandira Intan Maheswari yang telah memberikan semangat dan perhatian kepada saya.

10. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril kepada saya.
11. Semua teman seperjuangan saya kelas 4B manajemen STEI yang berjuang bersama dari awal perkuliahan dan memberikan semangat yang tiada henti kepada saya.
12. Teman – Teman MYS yang selama ini sebagai wadah saya berkeluh kesah dan memberikan canda dan tawa .
13. Sahabat saya Ryanta Ronaldy yang dari kecil setia menjadi teman yang baik.
14. Pasanganku yang telah sabar menemani, membantu, memberikan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
15. Pimpinan Yamaha *Flagship Shop* Jakarta yang telah meluangkan waktunya dalam proses penyebaran kuesioner, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, Maret 2020

ALVIN RAKASENA

NPM 21150000103

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALVIN RAKASENA
NPM : 21150000103
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA *FLAGSHIP SHOP* JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Maret 2020

Yang menyatakan,

Alvin Rakasena

Alvin Rakasena NPM : 21150000103 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Endang Sugiharti, MSi.
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN <i>BRAND IMAGE</i> TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MIO FINO PADA YAMAHA <i>FLAGSHIP SHOP</i> JAKARTA	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan <i>brand image</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan motor Mio Fino pada Yamaha <i>Flagship Shop</i> Jakarta. Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi sasaran dalam penelitian adalah pelanggan motor Mio Fino, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 234 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS dan Sobel test. Berdasarkan analisis dan pembahasan dimana harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan motor Mio Fino, kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan motor Mio Fino, <i>brand image</i> berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan motor Mio Fino, harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan motor Mio Fino, kualitas produk berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan motor Mio Fino, <i>brand image</i> berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan motor Mio Fino, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan motor Mio Fino, harga berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan motor Mio Fino sebagai variabel <i>intervening</i>, kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan motor Mio Fino sebagai variabel <i>intervening</i> serta <i>brand image</i> berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan motor Mio Fino pada Yamaha <i>Flagship Shop</i> Jakarta sebagai variabel <i>intervening</i>. Secara umum disimpulkan bahwa terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan <i>brand image</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan motor Mio Fino pada Yamaha <i>Flagship Shop</i> Jakarta.	
Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Brand Image, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan	

Alvin Rakasena NPM : 21150000103 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Endang Sugiharti, MSi.
<i>EFFECT OF PRICE , PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON LOYALTY THROUGH SATISFACTION MIO FINO MOTOR CUSTOMERS (Case Study at Yamaha Flagship Shop Jakarta)</i>	
ABSTRACT <i>This study aims to determine the effect of price , product quality and brand image on loyalty through Mio Fino motorcycle customer satisfaction at the Yamaha Flagship Shop Jakarta.</i> <i>The research method used is the survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The target population in the study was Mio Fino motorcycle customers, the number of samples used in this study were 234 respondents. The analytical tool used is SPSS and Sobel test.</i> <i>Based on the analysis and discussion where price directly influences Mio Fino motorcycle customer satisfaction, product quality has a direct effect on Mio Fino motorcycle customer satisfaction, brand image has a direct effect on Mio Fino motorcycle customer satisfaction, price has a direct effect on Mio Fino motorcycle customer satisfaction, quality the product directly affects the customer loyalty of the Mio Fino motorcycle, brand image has a direct effect on the customer loyalty of the Mio Fino motorcycle, customer satisfaction has a direct effect on the customer loyalty of the Mio Fino motorcycle, price influences loyalty with the customer satisfaction of the Mio Fino motorcycle as an intervening variable, product quality influences on loyalty with Mio Fino motorcycle customer satisfaction as an intervening variable and brand image influences loyalty with Mio Fino motorcycle customer satisfaction at Yamaha Flagship Shop Jakarta as an intervening variable.</i> <i>It is generally concluded that there is an effect of price , product quality and brand image on loyalty through Mio Fino motorcycle customer satisfaction at Yamaha Flagship Shop Jakarta.</i> Keywords: Price , Product Quality, Brand Image, Loyalty, Customer Satisfaction	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 11
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Manajemen Pemasaran	16
2.2.2. Harga.....	18
2.2.3. Kualitas produk	19
2.2.4. <i>Brand image</i>	22
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	28
2.2.6. Loyalitas pelanggan.....	32
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	36

	Halaman
2.3.1. Pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan	36
2.3.2. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	37
2.3.3. Pengaruh langsung <i>brand image</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	38
2.3.4. Pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan.	38
2.3.5. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	39
2.3.6. Pengaruh langsung <i>brand image</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	40
2.3.7. Pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	40
2.3.8. Pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	41
2.3.9. Pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	42
2.3.10. Pengaruh tidak langsung <i>brand image</i> terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	42
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	43
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	44
BAB III METODA PENELITIAN.....	46
3.1. Strategi Penelitian.....	46
3.2. Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1. Populasi penelitian.....	47
3.2.2. Sampel penelitian	47
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	48
3.4. Operasionalisasi Variabel	50
3.5. Metoda Analisis Data.....	53

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	62
4.2. Deskripsi Responden	65
4.3. Deskripsi Data	67
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
4.4.1. Uji validitas.....	70
4.4.2. Uji reliabilitas	71
4.5. Analisis Statistik Data.....	72
4.5.1. Analisis Jalur (Model sub struktur dan Koefisien Jalur)	72
4.5.2. Uji hipotesis	81
4.6. Temuan Hasil Penelitian	88
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 93
5.1. Simpulan	93
5.2. Saran	94
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	95
 DAFTAR REFERENSI	 96
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert.....	49
Tabel 3.2. Indikator dan Sub Indikator Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Umur	65
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5. Hasil Keseluruhan Uji Validitas.....	71
Tabel 4.6. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.7. Koefisien Persamaan Struktural Sub Struktur 1	73
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.9. Koefisien Persamaan Struktural Sub Struktur 2.....	75
Tabel 4.10. Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.11. Interpretasi Hasil Penelitian Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2....	80
Tabel 4.12. Pengujian Hipotesis Sub Struktur 1	81
Tabel 4.13. Pengujian Hipotesis Sub Struktur 2.....	83
Tabel 4.14. Output Sobel Test harga terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	86
Tabel 4.15. Output Sobel Test Kualitas produk terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	87
Tabel 4.16. Output Sobel Test Lingkungan Verja terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	87
Tabel 4.17. Hasil Rangkuman Hipótesis Penelitian	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Distribusi Sepeda Motor Periode Januari sampai Juli 2019.....	2
Gambar 1.3 Sepeda Motor Terlaris di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 3.1 Model Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2.....	56
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel harga (X_1).....	67
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas produk (X_2)	68
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel <i>Brand image</i> (X_3)	68
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan (Z)	69
Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Variabel Kinerja (Y)	69
Gambar 4.6 Pengaruh Sub Struktur X_1 , dan X_2 dan X_3 terhadap Z	75
Gambar 4.7 Pengaruh Sub Struktur X_1 , dan X_2 X_3 dan Z terhadap Y	77
Gambar 4.8 Pengaruh Sub Struktur X_1 , dan X_2 X_3 dan Z terhadap Y	78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Variabel harga (X_1).....	106
Lampiran 3. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Variabel Kualitas produk (X_2)..	107
Lampiran 4. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Variabel <i>Brand image</i> (X_3)	108
Lampiran 5. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan (Z)	109
Lampiran 6. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Variabel Loyalitas pelanggan (Y)	110
Lampiran 7. Tabulasi Uji Coba Data Berpasangan.....	111
Lampiran 8. Hasil Uji Coba Validitas Variabel harga (X_1).....	112
Lampiran 9. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas produk (X_2).....	113
Lampiran 10. Hasil Uji Coba Validitas Variabel <i>Brand image</i> (X_3).....	114
Lampiran 11. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan pelanggan (Z) ...	115
Lampiran 12. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Loyalitas pelanggan (Y)....	116
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Uji Cronbach Alpha.....	117
Lampiran 14. Struktur Organisasi Perusahaan	120
Lampiran 15. Tabulasi Kuesioner Variabel harga (X_1).....	121
Lampiran 16. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas produk (X_2).....	126
Lampiran 17. Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Brand image</i> (X_3)	130
Lampiran 18. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan (Z)	136
Lampiran 19. Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas pelanggan (Y).....	140
Lampiran 20. Tabulasi Data Berpasangan.....	146
Lampiran 21. Output SPSS Deskripsi Data	151
Lampiran 22. Output SPSS Sub Struktur 1.....	152
Lampiran 23. Output SPSS Sub Struktur 2.....	153
Lampiran 24. Surat Keterangan Riset.....	154
Lampiran 25. Daftar Riwayat Hidup.....	155