

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR YAMAHA  
DI WILAYAH DKI JAKARTA**

**Oleh:**

**Nama : Sharon Deborah Elim**

**NIM : 74190491**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Internasional



**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA  
APRIL 2023**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR YAMAHA DI WILAYAH DKI JAKARTA

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Sharon Deborah Elim**

**NIM: 74190491**

**Jakarta, 13 April 2023**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**

**(Bernadine, Dra., M.Com.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Sharon Deborah Elim / 74190491 / Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta / Pembimbing: Bernadine, Dra., M.Com.

Yamaha merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yaitu sepeda motor. Yamaha memiliki berbagai macam produk kendaraan sepeda motor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu menyebarkan kuesioner. Pengelolaan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 27.

Dalam penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa variabel bebas (kualitas produk dan harga) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan sudah baik.

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peran kualitas produk dan harga sudah baik. Kualitas produk dan persepsi harga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar Yamaha dapat melakukan inovasi terhadap desain produk sepeda motor selanjutnya serta dapat memperhatikan harga yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

Sharon Deborah Elim / 74190491 / *The Influence of Product Quality and Perceived Price on Customer Satisfaction of Yamaha Motorcycles in DKI Jakarta Region / Supervisor: Bernadine, Dra., M. Com.*

*Yamaha is a company engaged in the automotive sector, namely motorcycles. Yamaha has a wide range of motorcycle vehicle products. This study aimed to examine the effect of product quality and price on customer satisfaction of Yamaha motorcycles in DKI Jakarta.*

*Data were collected through the distribution of questionnaire covering various dimensions of research variables in a Likert scale format. Data analysis was performed using descriptive approach and causal analysis among variables with multiple linear regression technique. Research hypothesis testing was conducted with assistance of SPSS 27.*

*In the research conducted, it was found that the independent variables (product quality and perceived price) had a positive influence on the dependent variable (customer satisfaction). This research proves that product quality, perceived price, and customer satisfaction are good.*

*From the research conducted, it can be concluded that the role of product quality and perceived price is good. Product quality and perceived price have proven to have a positive effect on customer satisfaction. Based on the results of the study, the researchers suggest that Yamaha can innovate in the next motorcycle product view and be able to pay attention to the prices given.*

**Keywords:** *Product Quality, Perceived Price, and Customer Satisfaction*





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta” dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua pihak akan sangat sulit untuk menyelesaikan karya akhir ini. Oleh dari itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Bernadine, Dra., M.Com , selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan banyak pengetahuan baru.
3. Orang tua dan kakak yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan dengan tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Teman-teman peneliti dalam Grup Alpha Team yakni Jessica, Vina, dan Vineta yang telah memberikan semangat, bantuan, dan motivasi.
5. Teman-teman peneliti yakni Tiffany dan Sylvia yang telah memberikan bantuan dan semangat.
6. Teman-teman peneliti dalam Grup GH Pie yang telah memberikan semangat dan bantuan, yakni Nathasya Saputra, Darmahtini, Selvia, Grahamitha, M. Alhidayah, dan Yongki.
7. Idola peneliti Taylor Swift yang telah memberi semangat dengan lagu-lagu.



8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

9. *When you keep fighting in tired and disappointed, then at that moment you're learning about sincerity.*

Peneliti sadar bahwa penyusunan karya akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih belum sempurna baik dalam kata-kata dan kalimat yang digunakan. Akhirnya, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak atas perhatiannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2023

Sharon Deborah Elim

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i   |
| PENGESAHAN .....                               | ii  |
| ABSTRAK .....                                  | iii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                          | iv  |
| KATA PENGANTAR .....                           | v   |
| DAFTAR ISI .....                               | vii |
| DAFTAR TABEL .....                             | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xi  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....               | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                 | 4   |
| 1.3 Batasan Masalah .....                      | 5   |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                      | 5   |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                   | 6   |
| 1.6 Tujuan Penelitian .....                    | 6   |
| 1.7 Manfaat Penelitian .....                   | 7   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....             | 8   |
| 2.1 Landasan Teori .....                       | 8   |
| 2.1.1 Produk .....                             | 8   |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....                    | 10  |
| 2.1.3 Harga .....                              | 13  |
| 2.1.4 Persepsi Harga .....                     | 14  |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....                 | 16  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                 | 18  |
| 2.3 Kerangka Penelitian .....                  | 24  |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                 | 25  |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....         | 26  |
| 3.1 Objek Penelitian .....                     | 26  |
| 3.2 Desain Penelitian .....                    | 26  |
| 3.2.1 Tingkat Perumusan Masalah .....          | 26  |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....            | 27  |
| 3.2.3 Kontrol peneliti terhadap Variabel ..... | 27  |
| 3.2.4 Tujuan Studi .....                       | 27  |
| 3.2.5 Dimensi Waktu .....                      | 27  |
| 3.2.6 Ruang Lingkup Topik Bahasan .....        | 28  |
| 3.2.7 Lingkungan Penelitian .....              | 28  |
| 3.2.8 Kesadaran Persepsi Partisipan .....      | 28  |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                  | 28  |
| 3.3.1 Populasi .....                           | 28  |
| 3.3.2 Sampel .....                             | 29  |
| 3.4 Variabel Penelitian .....                  | 30  |
| 3.4.1 Kualitas Produk .....                    | 30  |
| 3.4.2 Persepsi Harga .....                     | 32  |
| 3.4.3 Kepuasan Pelanggan .....                 | 33  |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....              | 33  |
| 3.6 Pengelolaan Data dan Analisis Data .....   | 35  |



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 3.7.1  | Uji Validitas .....  | 35        |
| 3.7.2  | Uji Reliabilitas .....   | 36        |
| 3.7.3  | Analisis Deskriptif .....  | 37        |
| 3.7.4  | Uji Asumsi Klasik.....   | 39        |
| 3.7.5  | Analisis Regresi Ganda.....                                      | 41        |
| 3.7.6  | Uji Model.....   | 42        |
| <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>44</b> |
| 4.1  | Gambaran Umum Objek Perusahaan .....                             | 44        |
| 4.1.1  | Profil Perusahaan .....  | 44        |
| 4.1.2  | Logo Perusahaan.....   | 45        |
| 4.1.3  | Produk Perusahaan.....   | 46        |
| 4.2  | Analisis Deskriptif.....   | 47        |
| 4.2.1  | Uji Validitas .....  | 47        |
| 4.2.2  | Uji Reliabilitas .....   | 49        |
| 4.2.3  | Analisis Data Responden .....                                    | 49        |
| 4.2.4  | Analisis Variabel berdasarkan Jawaban Kuesioner .....            | 51        |
| 4.2.5  | Analisis Regresi Ganda.....                                      | 56        |
| 4.3  | Hasil Penelitian .....   | 59        |
| 4.3.1  | Analisis Kualitas Produk.....                                    | 59        |
| 4.3.2  | Analisis Persepsi Harga .....                                    | 59        |
| 4.3.3  | Analisis Kepuasan Pelanggan .....                                | 59        |
| 4.3.4  | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....       | 59        |
| 4.3.5  | Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....        | 59        |
| 4.4  | Pembahasan.....  | 60        |
| 4.4.1  | Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....                | 60        |
| 4.4.2  | Analisa Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....                 | 60        |
| 4.4.3  | Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....              | 60        |
| 4.4.4  | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Yamaha..... | 61        |
| 4.4.5  | Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Yamaha.....  | 61        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>          |  | <b>62</b> |
| 5.1  | Kesimpulan.....  | 62        |
| 5.2  | Saran.....   | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                      |  | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                             |  | <b>67</b> |
| <b>KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>              |  | <b>87</b> |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                    |  | <b>88</b> |

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Sistem Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## DAFTAR TABEL

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Tabel 1 | 1 Daftar Harga Kendaraan Sepeda Motor Yamaha .....          | 3  |
| Tabel 2 | 1 Penelitian Terdahulu 1 .....                              | 18 |
| Tabel 2 | 2 Penelitian Terdahulu 2 .....                              | 19 |
| Tabel 2 | 3 Penelitian Terdahulu 3 .....                              | 19 |
| Tabel 2 | 4 Penelitian Terdahulu 4 .....                              | 20 |
| Tabel 2 | 5 Penelitian Terdahulu 5 .....                              | 21 |
| Tabel 2 | 6 Penelitian Terdahulu 6 .....                              | 21 |
| Tabel 2 | 7 Penelitian Terdahulu 7 .....                              | 22 |
| Tabel 2 | 8 Penelitian Terdahulu 8 .....                              | 23 |
| Tabel 2 | 9 Penelitian Terdahulu 9 .....                              | 23 |
| Tabel 2 | 10 Penelitian Terdahulu 10 .....                            | 24 |
| Tabel 3 | 1 Pengukuran Variabel Kualitas Produk .....                 | 31 |
| Tabel 3 | 2 Pengukuran Variabel Persepsi Harga .....                  | 32 |
| Tabel 3 | 3 Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan .....              | 33 |
| Tabel 3 | 4 Skala Likert .....  | 34 |
| Tabel 4 | 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....              | 47 |
| Tabel 4 | 2 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga .....               | 48 |
| Tabel 4 | 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....           | 48 |
| Tabel 4 | 4 Hasil Uji Reliabilitas .....                              | 49 |
| Tabel 4 | 5 Analisis Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 50 |
| Tabel 4 | 6 Persentase Responden berdasarkan Usia .....               | 50 |
| Tabel 4 | 7 Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan .....          | 51 |
| Tabel 4 | 8 Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Produk (KP) .....   | 52 |
| Tabel 4 | 9 Rata-rata Indikator Variabel Persepsi Harga (PH) .....    | 53 |
| Tabel 4 | 10 Rata-rata Indikator Kepuasan Pelanggan (KPL) .....       | 55 |
| Tabel 4 | 11 Uji Asumsi Klasik .....                                  | 56 |
| Tabel 4 | 12 Uji Regresi Linier Berganda .....                        | 57 |
| Tabel 4 | 13 Uji F .....  | 57 |
| Tabel 4 | 14 Uji Hipotesis Penelitian .....                           | 58 |



1. Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 1. 1 | Data Perkembangan Jumlah Kendaraan pada Tahun 2018 hingga 2021 ..... | 1  |
| Gambar 1. 2 | Data Penjualan Sepeda Motor di Indonesia pada tahun 2021 .....       | 2  |
| Gambar 2. 1 | Kerangka Pemikiran.....  | 25 |
| Gambar 2. 2 | Kerangka Hipotesis .....   | 25 |
| Gambar 3. 1 | <i>Google Form</i> .....   | 34 |
| Gambar 3. 2 | Rentang Skala .....  | 39 |
| Gambar 4. 1 | Logo Yamaha.....   | 45 |

© Hak Cipta dan Nama IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Halaman ini dilindungi Undang-Undang

dan merupakan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1  | Pernyataan Kuesioner .....                          | 67 |
| Lampiran 2  | Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Produk .....   | 74 |
| Lampiran 3  | Data Prakuesioner Variabel Harga .....              | 75 |
| Lampiran 4  | Data Prakuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 76 |
| Lampiran 5  | Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....           | 77 |
| Lampiran 6  | Hasil Uji Validitas Harga .....                     | 78 |
| Lampiran 7  | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....        | 79 |
| Lampiran 8  | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....        | 80 |
| Lampiran 9  | Hasil Uji Reliabilitas Harga .....                  | 80 |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....     | 80 |
| Lampiran 11 | Analisis Data Responden .....                       | 81 |
| Lampiran 12 | Analisis Deskriptif Kualitas Produk .....           | 83 |
| Lampiran 13 | Analisis Deskriptif Harga .....                     | 83 |
| Lampiran 14 | Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....        | 84 |
| Lampiran 15 | Uji Normalitas .....                                | 84 |
| Lampiran 16 | Uji Heteroskedastisitas .....                       | 85 |
| Lampiran 17 | Uji Multikolinieritas .....                         | 85 |
| Lampiran 18 | Uji Kesesuaian Model .....                          | 85 |
| Lampiran 19 | Uji Koefisien Regresi .....                         | 86 |
| Lampiran 20 | Produk Yamaha .....                                 | 86 |

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi laporan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.