



PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

MOTOR YAMAHA

DI PT. YAMAHA INDONESIA MOTOR MANUFACTURING

Oleh :

Nama : Champion

NIM : 24199098

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2024

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

PENGESAHAN

© Hak Cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

MOTOR YAMAHA

DI PT. YAMAHA INDONESIA MOTOR MANUFACTURING

Diajukan Oleh

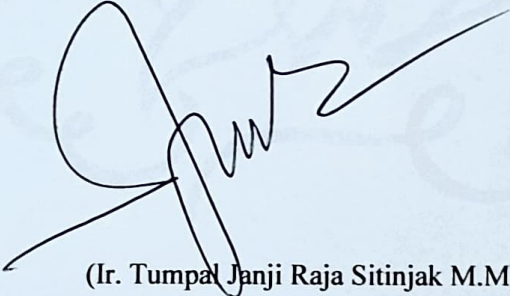
Nama : Champion

NIM : 24199098

Jakarta, 19 Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Champion / 24199098 / 2024 / Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing / Pembimbing: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M

Pada saat ini, pertumbuhan Industri Otomotif yaitu kendaraan Bermotor di Indonesia tumbuh secara signifikan dan jumlah pemilik kendaraan terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan angka penduduk yang ada di Indonesia meningkat setiap tahunnya. Hal ini membuat persaingan bisnis semakin Ketat. Berbagai Perusahaan ternama menciptakan Inovasi dan Strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Perusahaan Manufaktur Raksasa yang dikenal yaitu PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing. Perusahaan ini sudah dikenal oleh Masyarakat Indonesia pada tahun 1974 hingga saat ini selalu dikenal oleh seluruh kalangan masyarakat di Indonesia.

Produk yang PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing yaitu Motor Yamaha yang dimana motor ini menjadi pesaing dikelasnya dengan inovasi baru. namun PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing harus merancang strategi persaingan bisnis yang Efektif dan Efisien. Dengan banyaknya persaingan bisnis, PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing harus mempertimbangkan keputusan pembelian konsumen yang dipengaruhi oleh Citra Merek, dan Kualitas Layanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yang berdasarkan teori yang ada yaitu adalah variable pertama yaitu Citra Merek, variable kedua yaitu Kualitas Layanan dan variable ketiga yaitu Keputusan pembelian. Dalam Penelitian ini Citra Merek, dan Kualitas Layanan sebagai variabel independent dan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Dependen menjadi dasar penelitian ini.

Objek Penelitian ini Adalah Motor Yamaha . Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik non-probability sampling dengan pendekatan judgement sampling Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 100 responden yang membeli , atau pernah memakai produk Motor Yamaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek, dan Kualitas Layanan telah terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian, sehingga semua hipotesis dapat diterima. Dan Kesimpulan dari penelitian ini adalah Citra Merek, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Motor Yamaha di PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

Champion / 24199098 / 2024 / *The Influence of Brand Image and Service Quality on the Purchasing Decisions of Yamaha Motorcycle Consumers at PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing / Supervisor: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M*

At present, the growth of the Automotive Industry, namely Motor Vehicles in Indonesia is growing significantly and the number of vehicle owners continues to increase every year. This is due to the growth of the population in Indonesia increasing every year. This makes business competition even tighter. Various well-known companies create the right innovation and strategy in order to compete with competitors. The giant manufacturing company known is PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing. This company has been known by the Indonesian people in 1974 until now it is always known by all people in Indonesia.

Products that PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing is a Yamaha motorcycle where this motorbike is a competitor in its class with new innovations. however, PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing must design an effective and efficient business competition strategy. With so much business competition, PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing must consider consumer purchasing decisions that are influenced by Brand Image, and Service Quality.

The theory used in this study based on existing theory is the first variable namely Brand Image, the second variable is Service Quality and the third variable is purchasing decisions. In this study, Brand Image, and Service Quality as independent variables and Purchasing Decision as Dependent Variables are the basis of this study.

The object of this study is Yamaha motorcycles. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach The data collection technique used is a communication technique by distributing questionnaires electronically through Google Forms to 100 respondents who buy, or have used Yamaha motorcycle products.

The results showed that Brand Image, and Quality Service have been shown to have a positive influence on purchasing decisions, so all hypotheses are acceptable. And the conclusion of this study is that Brand Image, and Service Quality have a positive influence on the purchase decision of Yamaha Motorcycles at PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.

Keywords: brand image, quality service, purchase decision.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul ” Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing” dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu tugas penilaian dalam syarat kelulusan S1 Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School Of Business.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, IR., M.M selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang membimbing, mengarahkan dan membentuk skripsi ini.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Kepada orang tua dan kedua adik selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini secepat mungkin.
4. Kepada Semua Teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan Proposal hingga dapat terselesaikan dengan baik.



Akhir kata, penulis sangat merasa masih banyak kekurangan dalam penulisan

Skripsi telah dibuat, dan jauh dari kata sempurna, dan penulis sangat berterima kasih bila ada kritik, saran, masukan, untuk penulisan Skripsi ini. berharap semoga Penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, Februari 2024

Peneliti

Champion

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.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Batasan Penelitian	11
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teoritis	14
1. Citra Merek	14
a. Pengertian Citra Merek	14
b. Pengukuran Citra Merek	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



2. Kualitas Layanan	16
a. Pengertian Kualitas Layanan	16
b. Pengukuran Kualitas Layanan.....	16
c. Kesenjangan dalam Kualitas Layanan.....	18
3.Keputusan Pembelian.....	21
a. Pengertian Keputusan Pembelian	21
b. Proses Keputusan Pembelian	22
c. Pengukuran keputusan pembelian	24
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek Penelitian	30
B. Desain Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	30
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Analisis Statistkik Deskriptif.....	40
a. Rata-rata Tertimbang	40

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.



b. Analisis Persentase	40
c. Rentang Nilai	41
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.1 Estimasi Model Persamaan Regresi.....	43
4.2 Uji Asumsi Klasik	44
4.2.1 Uji Normalitas	44
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas	44
4.2.3 Uji Multikolinearitas.....	45
4.2 Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)	45
4.3 Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t)	46
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Obyek Umum Penelitian.	48
B. Analisis Deskriptif.....	51
1. Uji Validitas Citra Merek	51
2. Uji Validitas Kualitas	52
3. Uji Validitas Keputusan Pembelian	53
4. Analisis Profil Responden.	56
5. Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	59
6. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	60
7. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	63
C. Hasil Penelitian.....	65

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.



1. Uji Asumsi Klasik	65
C a. Uji Normalitas	65
b. Uji Heteroskedastisitas	65
c. Uji Multikolinearitas.....	66
d. Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi (R^2)	67
e. Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t)	67
D. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

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.



DAFTAR TABEL



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor di Indonesia tahun 2018 - 2023	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2	25
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3	26
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4	26
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Citra Merek	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	34
Tabel 3.4 Skala Likert	37
Tabel 4.1 Uji Validitas Citra Merek.....	51
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Layanan	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Berdasarkan Usia Responden	57
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Berdasarkan Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	59
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	60
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

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.



Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.14 Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.15 Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t).....	67

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.



DAFTAR GAMBAR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gambar 1.1 Sepeda motor pertama di dunia	1
Gambar 1.2 Sepeda motor milik Potter	2
Gambar 1.3 Goddy Younge berpose dengan Harley Davidson	3
Gambar 1.4 Logo Two Yamaha One Passion	4
Gambar 1.5 Logo Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	5
Gambar 1.6 PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing Jakarta Factory & Head Office	6
Gambar 1.7 PT. Yamaha Indonesia Moto Manufacturing West Java Factory (Pabrik kedua)	7
Gambar 2.1 Keputusan Pembeli terdiri dari lima tahapan	22
Gambar 2.2 Diagram Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Logo PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	48
Gambar 4.2 PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing Jakarta Factory & Head Office	49
Gambar 4.3 PT. Yamaha Indonesia Moto Manufacturing West Java Factory (Pabrik kedua)	50

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.

DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 1 Pertanyaan Pra Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Data Pra Kuesioner.....	81
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner	85
Lampiran 4 Data 100 Responden.....	90
Lampiran 5 Output Uji Validatas.....	99
Lampiran 6 Uji Reabilitas.....	101
Lampiran 7 Analisis Deskriptif.....	102
Lampiran 8 Output Uji Asumsi Klasik dan Regresi	106

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.