

**PENGARUH HEDONISME, UTILITARIANISME, CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN MEREK PADA PENGGUNA
HARLEY DAVIDSON DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

Nazwar Nur Fajar

2007210620

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

SKRIPSI

PENGARUH HEDONISME, UTILITARIANISME, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN MEREK PADA PENGGUNA HARLEY DAVIDSON DI SURABAYA

Diajukan oleh:

NAZWAR NUR FAJAR

NIM : 2007.210.620

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 Agustus 2013



(Dra.Tjahjani Prawitowati,M.M,Psi.)

**PENGARUH HEDONISME, UTILITARIANISME, CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN MEREK PADA PENGGUNA
HARLEY DAVIDSON DI SURABAYA**

Disusun oleh :

NAZWAR NUR FAJAR

NIM : 2007.210.620

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si,
Sekretaris : Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi
Anggota : Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nazwar Nur Fajar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 November 1989
NIM : 2007.210.620
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Hedonisme, Utilitarianisme, Citra Merek Terhadap
Kepuasan Merek Pada Pengguna Harley Davidson Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 17 November 2013



(Mellyza Silvi, S.E., M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17 November 2013.



(Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, Psi)

ROSULULLAH BERSABDA “DEMI ALLAH, DUNIA INI DIBANDING AKHIRAT IBARAT SESEORANG YANG MENCELUPKAN JARINYA KE LAUT, AIR YANG TERSISA DIDALAM JARINYA KETIKA DIANGKAT ITULAH NILAI DUNIA” (HR. MUSLIM)

MOTTO

AKU LEBIH BAIK DIBENCI SEBAGAI DIRIKU SEBENARNYA, DARIPADA
JADI MUNAFIK UNTUK DI SUKAI ORANG !
(KURT COBAIN)

HIDUP SIA-SIA ATAU MATI UNTUK SESUATU
(RAMBO)

FIGHT FOR LIFE !, TOGHEETER WE SURVIVE, DIVIDED WE WILL DIE !
(THE CASUALTIES)

AKU NAZWAR MENOLAK TUNDUK DARI KENYATAAN YANG
MENINDAS JIWAKU
(SHINE DAWN 1:01)

BERJUANG UNTUK HIDUP SAMPAI MATI ATOE DITINDAS SAMPAI
MATI !
(SHINE DAWN 1:02)

YA KAMU BISA MENGASIH SEGALANYA, PASTI GAK BISA MEMBELI
KEBEBASAN AKU !
(SLANK)

70% LIFE IS BATTLE, 30% LIFE IS DESTINY, IF YOU WIN TO CRUEL LIFE
YOU MUST FIGHT THIS CRUEL LIFE !
(SHINJIKU INCIDENT)

JANGAN PERNAH MENYERAH UNTUK MENYATAKAN MIMPI DAN
BERANI HIDUP KAN KEGILAAN KHAYALAN MU YANG POSITIF
(SHINE DAWN 1:03)

PERSEMBAHAN UNTUK ENKAU YANG INDAH !

Terima Kasih Produser Alur Hidup Saya , Tuan Saya, **ALLAH SWT**

Terima Kasih Tuhan, Atas Seizin Engkau Hamba Bisa Skripsi dan jadi sarjana di Tahun 2013 Dan Terima Kasih Tuhan Banyak Pembelajaran Dan Pengalaman Selama Menyusun Skripsi ini. Terima Kasih Banyak Tuhan.

Terima Kasih Tuhan, Telah Memperkenankan Doa Saya Atas Selesainya Skripsi Saya Dan Kemudahan Yang Saya Dapat Saat Pengerjaan Skripsi. Terima Kasih Banyak Sekali.

Terima Kasih Atas Hidayah Mu, Dan Berkah Mu, Tuhan.

Semoga Engkau Selalu Berkenan Melirik Atau Melihat Dan Melindungi Saya, Keluarga Saya Dan Keluarga Islam Saya Yang Bertaqwa Nanti Di Padang Mashar Dan Dihari Pengadilan Engkau nanti. Dan Terima Kasih Telah Memperintahkan Bersujud Kepadamu Sungguh Tanpa Ada Perintah Sujud Hati Ku Tidak Pernah Merasakan Ketenangan Sesungguhnya. Terima Kasih Tuhan saya ALLAH SWT.

Semoga Saya, Ibu, Bapak, Keluarga Besar Dan Keluarga Islam Yang Bertaqwa Kepada Engkau Mati Dalam Keadaan Sujud Kepada Engkau Ya Allah, Ya Rabb. Amin.....

‘Thank You **Rosulullah**, Without You I’am Lost ‘

“Ini bukan hanya tentang sebuah skripsi semata, tetapi ini tentang sebuah Keyakinan, Pengorbanan dan Tantangan yang luar biasa”

karya ini ku persembahkan untuk
kedua orang tuaku sebagai tanda baktiku..

MY HEART, MY FAMILY AND MY LIFE

SKRIPSI INI BIG SPECIAL
AKU TUJUKAN UNTUK IBUKU SETELAH ITU BAPAK KU,
INSYA ALLAH
DI INDONESIA ATAU DI DUNIA
DARI OBJECT SKRIPSIKU INI CUMA AKU TOK SENG GAWE!
DAN CUMA AKU TOK SENG NGOTOT WUJUDKAN
KEBANGGAN KU DAN KEGILAAN KU !
SEMOGA KALIAN BANGGA DENGAN KU
MESKIPUN SEDIKIT DAN MESKIPUN DALAM KARYA
ILMIAH SKRIPSI INI SEMUA ORANG MUNGKIN
BISA MELAKUKAN NYA.

For you My father, My Mother and My Brother.

TERIMA KASIH untuk kasih sayang, cinta, kesabaran dan hadiah berupa doa untuk aku, doa “dadi Uong” dan segalanya terima kasih, matur nuwun sanget juga aku dibesarin dengan keiklasan dan kasih sayang yang melebihi apapun didunia ini, dan yang lebih penting selalu support memberl ku uang untuk menyuplai pengerjaan skripsi ini, “lek gak onok duek e paleng nyandet gak mari-mari”. Dan terima kasih sekali buat kesabaran ibuku terus bapakku terus kakak yang selalu aku repotkan dan aku selalu berbuat keresahan untuk keluarga, I'am sorry, aku masih belajar kenyataan dan kehidupan dan khilaf bos, biasa laki-laki nakal standard. Aku sangat bangga sekali menjadi bagian dari keluarga ini. Aku juga bersyukur, saat aku menjadi

sarjana, bapak dan ibu masih bisa melihat aku memakai toga. Semoga ALLAH selalu memberikan umur panjang dan kesehatan untuk kalian, diberi kebahagiaan dunia akhirat dan keselamatan di akhirat kelak amin, dan yang terpenting juga Sudah sangat cukup 2007-2013 waktu yang lama untuk di perbanas.. berpendidikan strata 1 di perbanas sudah cukup . matur suwon sanget gusti pangeran kulo diparengi lulus taon 2013.

“Semoga setelah jadi sarjana aku menjadi berguna untuk kaum muslim di dunia, berguna untuk keluarga besarku, berkarya tanpa batas dan membalas budi semua kebaikan, kasih sayang, perhatian, materi ataupun non materi terhadap bapak dan ibu dan aku bener-bener dadi uong”, Amien.

Ternyata dowo lek gawe keluarga dewe....

Terimakasih Debu-Debu Jalanan !, Terima Kasih Panas Teriknya Matahari Tuhan !, Terima Kasih Dingin Nya Jail dan lingkaran hitam! Terima Kasih Kalut Nya Kesengsaraankoe, Terima Kasih Kenyataan Koe Yang Pahit Dan Keras ! Terima Kasih Banyak ! Kalian Banyak Mengajari Aku Banyak Hal ! Sekali Lagi Terima Kasih Banyak !

Dan untuk my love and my secret ku, sampai detik ini aku selalu mencari mu kemana kamu berada, semoga kita bertemu di tempat dan kejadian yang indah. My Queen !

**HUKUM UNTUK ORANG KAYA, DEMOKRASI UNTUK PENGUASA ,
POLITIK SELALU PENUH UANG! CURANG ! (SLANK)**

F*CK YOU MY MONEY! AND F*CK YOU MY WORLD!

- THANK YOU FOR EVERYTHING -

Terima kasih untuk dosen pembimbing bu yani. Atas bimbingan yang diberikan. terima kasih banyak, saya akan mengenang bimbingan ibu. Dan saya akan ceritakan anak cucu saya, saya pernah di bimbing ibu yani. Insya ALLAH kalau ingat.

Terima kasih untuk rektor perbanas, Prof. Tatik yang mengizinkan saya tetap kuliah, membantu saya di perbanas dan mengajarkan banyak hal tentang ilmu pemasaran dan lain-lain. Semoga ALLAH yang membalas kebaikan ibu rektor, sekali lagi terima kasih banyak.

Terima kasih bu lindi, bu melysa, pak djuwari, pak djuwito, pak bagus, pak hari, bu aniek, bu laila, pak herison dan lain-lain terima kasih atas ilmunya dan atas bantuannya. Saya sangat berterima kasih. Semoga ALLAH yang membalas kebaikan ibu dan bapak dosen. Dan terima kasih dosen-dosen pemasaran pak burhan, pak basuki, pak soni, dan pak yudi. ilmu pemasaran dari dosen-dosen sekalian. semoga bermanfaat dunia dan akhirat, Semoga ALLAH yang membalas kebaikan bapak-bapak dosen pemasaran.

Terima kasih kepada para **PENGGUNA ATAU BIKER'S HARLEY DAVIDSON** yang mau dengan tulus dan ikhlas mengisi lembar kuisioner untuk penelitian ini, terima kasih banyak. Semoga tuhan yang membalas kebaikan para

biker's Dan semoga penelitian ini berguna untuk kemajuan dari pihak Harley Davidson sendiri ataupun untuk komunitas sendiri yang ada di Surabaya. Sekali lagi terima kasih banyak.

Terima kasih Dio Pratama Putra, ochil, nana, yopi etc terima kasih. kalian sudah mau membantu dan bersedia memberi masukan dan pelajaran tentang skripsi thank you guy's, dan terima kasih Dio Pratama Putra kau benar-benar seperti padi, semakin berisi semakin merunduk dan kau adalah pembimbing kedua ku. thanx you

Terima kasih keluarga besar Black Dragon, yaser, zaldy dan gok yang sekarang hilang karena keretakan keluarga. Terima kasih Atas guyon yang berlebihan saat pengerjaan skripsi, Thanx you Dan untuk ZALDY PRADIPTA, kau termasuk sejarah hidup ku kawan, tetap gigih menemani kawanmu ini di medan perang untuk berburu kuisoner terima kasih banyak kawan. Tanpa mu kawan aku bener-bener bagaikan butiran debu kawan.

Terima kasih PAK BUDI, PAK WAWAN, PAK JONI DARI GUARDIAN ANGEL, PAK DESMAN DARI BROTHERHOOD MC, MAS HELMI DARI HOG, MAS DIMITRI DAN MAS DONI DARI HDCl, terima kasih telah berkenan untuk membantu penyebaran kuisoner penelitian ini, saya ucapkan Terima kasih banyak. Semoga tuhan selalu sering membalas kebaikann bapak atau mas sekalian.

Terima kasih FARIS M BAHASUAN (UYEK), ADRYAN HARYO DAN EDO yang juga membantu penyebaran

kuisoner saya. Tanpa kalian aku bener-bener butiran debu kawan.

Thank you for konco plek ku lawas. Andi fuad yang kerap disapa kacong dan selalu mekso jenenge ditambahi pemain roma suon seng akeh atas berteman bersama di perbanas. Dan Terima kasih ceysar, men, jaya, dio gede, yusmar, dede, rima, fembo, andika pramana (Ogek) arek angkatan 2007, 2008, 2009, 2010 dan semua nya yang belum tercantum (akeh soale). terima kasih sharing dan waktu kalian atas masukan pengerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak kawan.

Terima kasih cak 86 atas kopi dan oxygen nya, terima kasih orang parkir, kepala keamanan, staff keamanan, dan terima kasih cak mus dan rekan-rekan kerja cak mus, terima kasih atas doanya.

Terima kasih pak iwan akademik yang mau membantu kelancaran schedule skripsi saya. Dan terima kasih staff akademik yang turut berperan untuk kelancaran skripsi saya Terima kasih banyak.

Terima kasih keluarga TAEKWONDO perbanas taon ku dan taon lawas, dan senior-senior TAEKWONDO perbanas. Terima kasih atas organisasinya, latihannya yang berat, dan kebersamaan kalian yang positif. terima kasih aku akan selalu mengingat masa-masa lalu yang indah dan unik Dan terima kasih keluarga enterpreuner Perbanas taon ku dan senior-senior dari enterpreuner terima kasih juga ilmu organisasinya.

Woy Kawan, Rekan-Rekan, Kon Tak Tantang Isok Gak Lebih Lue Gendeng Teko Skripsi Ku!! Hahaha Buktikan Kalian Yang Meremehkan Aku. Ojok Teko Akademik tok Tapi Teko Hal Gak Wajar ! Hahaha Kalian Harus Tau Kegilaan Di Jadikan Nyata Itu Menyenangkan !

Dan saya sebagai peneliti, sungguh suatu kehormatan bisa meneliti objek dari Merek ternama dan legenda seperti Harley Davidson. Terima kasih tuhan takdir skripsi saya begitu indah untuk di kenang !!

*"BERBEKAM KANTUK DERITA,
BERBEKAM MERINGKUK MENGGIGILNYA TUBUH,
KAMI MENGAMBARNYA MENJADIKAN SATU BUKIT
YANG DIRAJUT DARI PERCIKAN KESEDIHAN KAMI,
KAMI MENGAMBARNYA MENJADIKAN SATU NISAN KAMI,
SATU RAGA MATI KAMI, SATU JASAD KEPEDIHAN KAMI.
TIDAK KAH KAU PAHAM! JUSTICE of MY EARTH"
(NAZWARNURFAJAR)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “PENGARUH HEDONISME, UTILITARIANISME, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN MEREK PADA PENGGUNA HARLEY DAVIDSON DI SURABAYA”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dra.Tjahjani Prawitowati,M.M,Psi selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. DRS.Ec. Herizon, M.SI. selaku dosen wali saya di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Suurabaya.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekhilafan, untuk itu penulis menerima dengan segenap ketulusan hati segala bentuk saran dan kritik kepada penulis demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terima kasih.

Surabaya, 17 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Perumusan masalah	17
1.3 Tujuan penelitian	17
1.4 Manfaat penelitian	18
1.5 Sistematika Penulisan	19
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Penelitian Terdahulu	21
2.1.1 Woonbong Na Kyunghe. Youngseok and Roger Marshall (2007).....	21
2.1.2 Franz-Rodolf Esch, Bernd H. Scmitt and Patrick Geus (2006)	25
2.1.2 Ume Salma Akbarand Dr.Sarwar M Azhar (2011)	28
2.2 Landasan Teori	31
2.2.1 Hedonisme	31
2.2.2 Utilitarianisme	38
2.2.3 Citra Merek	42
2.2.4 Kepuasan Merek	44
2.3 Pengaruh Antar Variabel	44
2.3.1 Pengaruh Hedonisme terhadap kepuasan Merek	44
2.3.3 Pengaruh Utilitarianisme Terhadap Kepuasan Merek	45
2.3.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Merek	45
2.4 Kerangka Pemikiran	46
2.5 Hipotesis Penelitian	47
Bab III Metode Penelitian	
3.1 Rancangan Penelitian.....	48
3.2 Batasan Penelitian.....	50
3.3 Indikasi Variabel.....	50

3.4	Definisi Operasional	51
3.4.1	Definisi Operasional	51
3.4.2	Pengukuran Variabel	55
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	56
3.5.1	Populasi	56
3.5.2	Sampel	56
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	57
3.6	Instrumen Penelitian	58
3.7	Data Dan Metode Penumpulan Data	61
3.7.1	Jenis Dan Sumber Data	61
3.7.2	Metode Pengumpulan Data	61
3.8	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	62
3.8.1	Uji Validitas	62
3.8.2	Uji Reliabilitas	64
3.9	Teknik Analisis Data	65
3.9.1	Analisis Deskriptif	65
3.9.2	Teknik Analisis Statistik	65
3.9.3	Koefisien determinasi Berganda (R^2).....	66
3.9.4	Melakukan Uji F (Uji Simultan)	67
3.9.5	Melakukan Uji t (Uji Parsial).....	68
Bab IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data		
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	71
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	73
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	74
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna	76
4.2	Analisis Data.....	77
4.2.1	Analisis Data Deskriptif	77
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Hedonisme	78
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Utilitarianisme	80
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	81
4.2.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Merek	83
4.2.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	84
4.2.2.1	Uji Validitas	85
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	90
4.2.3	Uji Normalitas	92
4.2.4	Regresi Linier Berganda	93
4.3	Penguji Hipotesis	96
4.3.1	Uji Simultan (Uji F)	96
4.3.2	Uji Parsial (Uji T)	98
4.4	Pembahasan	102
4.4.1	Pengaruh Hedonisme terhadap Kepuasan Merek pada pengguna Harley Davidson di surabaya.....	102

4.4.2	Pengaruh Utilitarianisme terhadap Kepuasan Merek pada pengguna Harley Davidson di surabaya.....	103
4.4.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Merek pada pengguna Harley Davidson di surabaya.....	104
4.4.4	Pengaruh hedonisme, Utilitarianisme dan Citra Merek terhadap Kepuasan Merek pada pengguna Harley Davidson di surabaya.....	105

BAB V Penutup

5.1	Kesimpulan	107
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	108
5.3	Saran	108
5.3.1	Saran bagi perusahaan Harley Davidson	108
5.3.2	Saran bagi peneliti Selanjutnya	112

Daftar Rujukan

Lampiran

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Model Harley Davidson Di Indonesia	9
TABEL 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	30
TABEL 3.1 Interval Kelas	56
TABEL 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	60
TABEL 4.1 Interval Kelas Variabel.....	78
TABEL 4.2 Tanggapan Responden Untuk Variabel Hedonisme	79
TABEL 4.3 Tanggapan Responden Untuk Variabel Utilitarianisme.....	80
TABEL 4.4 Tanggapan Responden Untuk Variabel Citra Merek	82
TABEL 4.5 Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Merek	83
TABEL 4.6 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Hedonisme	85
TABEL 4.7 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Hedonisme	86
TABEL 4.8 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Utilitarianisme.....	87
TABEL 4.9 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Utilitarianisme.....	87
TABEL 4.10 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Citra Merek	88
TABEL 4.11 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Citra Merek	88
TABEL 4.12 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kepuasan Merek	89
TABEL 4.13 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kepuasan Merek	89
TABEL 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Kecil	91
TABEL 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Besar.....	91
TABEL 4.16 Hasil Uji Normalitas	93
TABEL 4.17 Hasil Perhitungan Persamaan Regresi.....	94
TABEL 4.18 Koefisien Determinasi Simultan	97
TABEL 4.19 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	98
TABEL 4.20 Hasil Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial	99

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Penjualan Harley Davidson dan Ducati.....	11
GAMBAR 1.2 Komposisi Pasar Sepeda Motor Indonesia	13
GAMBAR 2.1 Kerangka Penelitian Terdahulu	24
GAMBAR 2.2 Kerangka Penelitian Terdahulu	27
GAMBAR 2.3 Kerangka Penelitian Terdahulu	29
GAMBAR 2.4 Kerangka Pemikiran	46
GAMBAR 3.1 Penolakan dan Penerimaan H_0 Uji F	67
GAMBAR 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Untuk Hedonisme	69
GAMBAR 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Untuk Utilitarianisme	70
GAMBAR 3.4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Untuk Citra Merek	70
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	74
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisoner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Variabel
- Lampiran 4 : Deskriptif Responden
- Lampiran 5 : Deskriptif Variabel
- Lampiran 6 : Validitas Sampel kecil Dan Sampel Besar
- Lampiran 7 : Reliabilitas Sampel kecil Dan Sampel Besar
- Lampiran 8 : Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji T Dan Hasil Uji F
- Lampiran 10: Jurnal *Why buy second-best? The behavioral dynamics of market leadership*
- Jurnal *Are brands forever? How brand knowledge and relationships affect current and future purchases*
- Jurnal *The Drivers of Brand Equity: Brand Image, Brand Satisfaction and Brand Trust*

**THE EFFECT OF HEDONISM, UTILITARIANISM AND BRAND IMAGE
TOWARD BRAND SATISFACTION TO USER'S
HARLEY DAVIDSON IN SURABAYA**

ABSTRACT

Satisfaction of the brand has a very important role in today's market. brand satisfaction to the company goals to measure and determine the extent to which consumers reasons to buy the company's products. so satisfaction is very valuable brand for the company.

This study was conducted to determine the effect of hedonism, utilitarianism, brand image and brand satisfaction to user's Harley Davidson in Surabaya. The purpose of this research was to investigate the effect of hedonism, utilitarianism and brand image toward brand satisfaction. Sample collection technique is used judgement sampling technique with a total sample of 100 respondents. This research performed analyzes by linear regression, analysis using SPSS 16.0

The results of research is that hedonism insignificantly and positively affects the brand satisfaction, utilitarianism insignificantly and positively affects the brand satisfaction, brand image significantly and positively affects brand satisfaction of research user's Harley Davidson in Surabaya city .

Keyword : brand satisfaction, hedonism, utilitarianism, brand image