

**PENGARUH CITRA, HARAPAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PADA PENGGUNA MOTOR
HONDA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

JAYA WAHYUDI
2009210151

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH CITRA, HARAPAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PADA PENGGUNA MOTOR
HONDA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

JAYA WAHYUDI

NIM : 2009210151

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12-11-2013



(DRA.EC.ANIEK MASCHUDAH I.M.SI)

SKRIPSI
PENGARUH CITRA, HARAPAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PADA PENGGUNA MOTOR
HONDA DI SURABAYA

Disusun oleh

JAYA WAHYUDI

2009210151

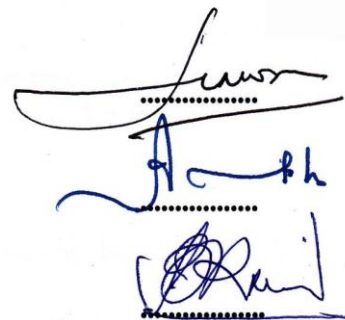
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 20 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.

Sekretaris : Dra.Ec.Aniek Maschudah I,M.Si

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jaya Wahyudi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 November 1991
N.I.M : 2009210151
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh citra, harapan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna motor HONDA Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 12-11-2013.....



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

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 12-11-2013



(Dra.Ec.Aniek Maschudah I.M.Si)

Motto

Jangan menyerah sebelum semua itu pasti

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamiin segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kedua orang tua, ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terima kasih atas segala doa, bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan, Ayah dan Ibu adalah semangat hidupku dan kebahagiaan Ayah dan Ibu adalah salah satu tujuan hidupku. Semoga Allah selalu membantuku untuk dapat merealisasikan salah satu tujuan hidupku itu. Ayah dan Ibu adalah orang yang TERHEBAT. Terima kasih banyak keluargaku.

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan.

Untuk Ibu Aniek Maschudah, terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan selama ini.

buat Rifty “ve” Nur Anisah makasih uda mau jadi sahabat sekaligus orang yang berarti.

Buat saudara-saudaraku mas eki, mas isal, vian, noval, irham, mas iwan, firda,sarah, novita ayo kalian ndang nyusul bos, ayo sukses bareng.

Buat Ceyzar, rahmat rizki, Ivan “Kolep” Perdana, Anggoro, Luxy, fastha, kilmi dan teman-teman seperjuangan yang lain awakdewe lulus bareng rek. Semoga ini menjadi awal untuk mencapai kesuksesan Kita nanti. Amin.

Buat temen - temen Entrepreneur Club tiche, ulo, adit, kiki, Erwin mas uki, mas dwi aku nyusul kalian bos, buat Bayu “Dio” Panindyo, Rizki “Men” Adi Saputra, maritha, defta sadli awakdewe lulus bareng bos, bara ayo bos ndang lulus ben iso nggawe persembahan koyok aku, dio, men, ita ambek defta, dan buat adek-adek entrepreneur club yang sekarang suwun kabeh bos.

Terakhir saya untuk temen- temen dan saudara yang tidak dapat disebut pula satu persatu, terima kasih buat bantuan do’a dan

bantuannya dan supportnya untuk saya. Karena tanpa kalian semua saya bukanlah siapa- siapa dan tidak mengerti bagaimana arti hidup yang seharusnya.

-TERIMA KASIH-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira, sehingga Skripsi dengan judul “pengaruh citra, kepuasan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna motor honda di surabaya.” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
2. Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah I,M.Si. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.

5. Ibu Melliza Silvy, S.E.,M.Si selaku ketua program studi manajemen STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya,26 September 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	13
2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
2.4. Hipotesis Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Rancangan Penelitian.....	20
3.2. Batasan Penelitian.....	20
3.3. Identifikasi Variabel.....	20
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	21
3.5. Instrumen Penelitian.....	24
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	28
3.9. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	37
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	37
4.2. Analisis Data.....	39
4.3. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	60

5.1. Kesimpulan	60
5.2. Keterbatasan Penelitian	60
5.3. Saran	62

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	tabel penjualan sepeda motor1
Tabel 1.2	tabel penjualan motor januari-februari 20132
Tabel 1.3	tabel penjualan Honda cbr150 dengan Yamaha vixion2
Tabel 2.1	Perbedaan &Persamaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang12
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuisisioner.....25
Tabel 3.2	Goodnes Of Fit Indices.....36
Tabel 4.1	Karakterisitk Responden Menurut Usia37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden menurut Lama Menggunakan38
Tabel 4.4	Rentang Skala Interval Dari Kategori Lima Skor39
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan40
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Harapan Konsumen.....41
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen41
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen42
Tabel 4.9	Uji Validitas Sample Besar dengan AMOS44
Tabel 4.10	Reliabilitas Variabel45
Tabel 4.11	Uji Normalitas46
Tabel 4.12	Uji Multivariate Outliers48
Tabel 4.13	Tabel Z-Score49
Tabel 4.14	Goodness Of Fit Full Structural Model Uji CFA50
Tabel 4.15	Hasil Estimasi Model Uji CFA.....51
Tabel 4.16	Modification Indices Model52
Tabel 4.17	Goodness Of Fit Model Uji CFA Modifikasi.....53

Tabel 4.18	Goodness Of Fit Full Structural Model Awal	54
Tabel 4.19	Goodness Of Fit Full Structural Model Modifikasi	55
Tabel 4.20	Hasil Uji Estimasi Uji SEM Akhir	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka <i>Ali Türkyilmaz, et al</i> (2007)	10
Gambar 2.2 Kerangka Abdul Naveed Tariq dan Nadia Moussaoui (2009)	11
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran	18
Gambar.3.1 Model Diagram Jalur	30
Gambar 4.1 Full Structural Model Uji CFA.....	43
Gambar 4.2 Full Structural Model Uji CFA Modifikasi	52
Gambar 4.3 Full Structural Equation Model Awal	54
Gambar 4.4 Full Structural Equation Model Akhir	55

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Data Responden
- LAMPIRAN 3: Tabulasi Data
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 5: Analisis Deskriptif
- LAMPIRAN 6: Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Normalitas
- LAMPIRAN 9: Mahalanobis Distance
- LAMPIRAN 10: Tabel Z - Score
- LAMPIRAN 11: Gambar Full Structural Model Uji CFA Awal
- LAMPIRAN 12: *Goodness - Of - Fit Full Structural Model Uji Cfa*
- LAMPIRAN 13: Hasil Estimasi Uji Model CFA Awal
- LAMPIRAN 14: Modification Indices Model (CFA)
- LAMPIRAN 15: Gambar Full Structural Model Uji CFA Akhir
- LAMPIRAN 16: *Goodness - Of - Fit Full Structural Model Uji Cfa*
- LAMPIRAN 17: Gambar Full Structural Equation Modeling Awal
- LAMPIRAN 18: *Goodness - Of - Fit Full Structural Model Uji SEM*
- LAMPIRAN 19: Gambar Full Structural Equation Modeling Akhir
- LAMPIRAN 20: *Goodness - Of - Fit Full Structural Model Uji SEM*
- LAMPIRAN 21: Hasil Estimasi Uji SEM Akhir

EFFECT OF IMAGE, EXPECTATION, SATISFACTION ON LOYALTY FOR USER HONDA MOTOR IN SURABAYA

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the significance of the influence of imagery to customer satisfaction, to determine the significance of the influence of expectations on satisfaction, to determine the effect of satisfaction on loyalty significance Honda motorcycle users in Surabaya.

Sampling technique in this study was non-probability sampling with judgmental sampling method. Data were collected from 120 respondents. Respondents who have used Honda motorcycle for at least 1 year, in Surabaya. The method of analysis used in this study is a test Maximum Likelihood using AMOS program version 18.0.

image has no significant positive effect on customer satisfaction. customer expectations has a significant positive effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a significant positive effect on loyalty.

Keywords: image, expectations, satisfaction, loyalty.