

**PENGARUH HARGA, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SEPEDA MOTOR HONDA VARIO
DI GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

CYNTHIA HERDA PERMATA
2015210589

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH HARGA, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SEPEDA MOTOR HONDA VARIO
DI GRESIK**

Diajukan oleh:

CYNTHIA HERDA PERMATA

NIM: 2015210589

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 8 Februari 2019



(Emma Yulianti, SE., MM)

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SEPEDA MOTOR HONDA VARIO
DI GRESIK**

Disusun oleh:

CYNTHIA HERDA PERMATA

NIM: 2015210589

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada Tanggal 20 Februari 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati M.M., Psikolog

Sekretaris : Emma Yulianti, S.E., MM

Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Cynthia Herda Permata
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 5 Februari 1996
N.I.M : 2015210589
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, Nilai Yang Dirasakan Terhadap
Loyalitas Merek Melalui Mediasi Kepuasan
Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Di Gresik

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal 29 Maret 2019

Dosen Pembimbing
Tanggal 28 Maret 2019


Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D


Emma Yulianti, SE., MM

MOTTO

Hiduplah Seolah Engkau Mati Esok. Belajarlah Seolah Engkau Hidup
Selamanya.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Orang tua saya, yang telah memberikan dukungan maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian ayah dan mama.

Ibu Emma selaku pembimbing, yang selama ini telah tulus, ikhlas dan sabar meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Ibu Emma, jasa Ibu Emma akan selalu berkesan di hati. Saya bangga telah di bimbing Ibu Emma.

Saudara saya Jefry dan Jessicha, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta adek dan kakak adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu. Disaat saya sedang galau dan kesusahan mereka selalu membantu saya dan selalu mensupport saya. Terimakasih dan sayang ku untuk kalian.

Sahabat dan Teman Tersayang, terimakasih karena kalian telah banyak membantu dan mensupport dan memberikan semangat. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Nilai Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Di Gresik”.

Dalam menyusun skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak yang turut serta membantu terselesaikannya penelitian ini, di antaranya saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Emma Yulianti, SE., MM, selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan selalu membimbing dalam proses penyelesaian Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Burhanudin, SE.,M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Anggraeni, SE.,M.Si,selaku Dosen wali Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak pembelajaran yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua atas do'a dan dukungan yang di berikan dalam mengerjakan penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis meyakini dalam penulisan skripsi ini masih terjadi banyak kekurangan sehingga, diharapkan hal ini dapat dimaklumi, semoga proposal ini nantinya dapat memberikan ilmu dan wawasan baru sehingga bermanfaat bagi pembaca. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran ini apabila ada kekurangan dan hal – hal yang tidak berkenan,

Surabaya, Februari 2019

Cynthia Herda Permata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30

2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Batasan Penelitian	33
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	33
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	34
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	39
3.7 Uji Validitas dan Relibilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.8 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV GAMBARAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	52
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	52
4.2 Analisis Data.....	57
4.3 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Saran.....	80
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor Honda Vario Januari-Oktober 2017	1
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Tabel Pengukuran Kelas Interval	36
Tabel 3.2 Tabel Kisi-Kisi Kuesioner	39
Tabel 3.3 Tabel Ketentuan Nilai Validitas dan Reliabilitas	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menggunakan Motor	56
Tabel 4.5 Kategori Mean Variabel Independen dan Dependen	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Loyalitas Merek	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Harga	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Nilai Yang Dirasakan	61
Tabel 4.10 Combined Loading Factor Variabel Penelitian Sampel Kecil	62
Tabel 4.11 Combined Loading Factor Variabel Penelitian Sampel Besar	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Diskriminan Sampel Kecil	66
Tabel 4.13 Uji Validitas Diskriminan Sampel Besar	66
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Laten Sampel Kecil	67
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Laten Sampel Besar	68
Tabel 4.16 Evaluasi Goodness Of Fit Pada Model Persamaan Struktural	68
Tabel 4.17 Nilai R-Square dan Q-Square	69
Tabel 4.18 Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	71
Tabel 4.19 Koefisien Jalur Dan P-Value	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Penjualan Motor Honda Vario Januari-Oktober 2017	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti	30
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Motor	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 : Data Responden Kecil

LAMPIRAN 3 : Data Responden Besar

LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner Kecil

LAMPIRAN 5 : Rekapitulasi Kuesioner Besar

LAMPIRAN 6 : Karakteristik Responden

LAMPIRAN 7 : Tanggapan Responden

LAMPIRAN 8 : Hasil Perhitungan Program WARP-PLS Sampel Kecil

LAMPIRAN 9 : Hasil Perhitungan Program WARP-PLS Sampel Besar



**PENGARUH HARGA, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SEPEDA MOTOR HONDA VARIO
DI GRESIK**

Cynthia Herda Permata

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2015210589@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Honda is a motorcycle manufacturer that is very popular and is in great demand by everyone, especially people in Gresik. Here Honda produces motorbikes, one of which is Honda Vario, an automatic scooter. Here Honda Vario has three types, namely, Honda Vario 150 eSP, Honda Vario 125 eSP and Honda Vario 110 eSP. The purpose of this study aims to analyze the effect of prices, perceived value, customer satisfaction on the brand loyalty of Honda Vario motorcycle products in Gresik. This study had a hundred respondents using Honda Vario motorcycle in Gresik for at least the last three months. Using purposive sampling as a sampling technique, so that the sample by means of sampling with certain considerations. Data was collected by distributing questionnaires. This study uses the WarpPLS 6.0 test tool. The results of this study indicate that the price does not have a significant effect on customer satisfaction but the perceived value has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on brand loyalty, customer satisfaction does not mediate the effect of prices on brand loyalty and satisfaction mediates in full the effect perceived on brand loyalty.

Keywords : Price, Perceived Value, Customer Satisfaction, Brand Loyalty

**PENGARUH HARGA, NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
SEPEDA MOTOR HONDA VARIO
DI GRESIK**

Cynthia HerdaPermata

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2015210589@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Honda adalah produsen sepeda motor yang sangat populer dan sangat diminati oleh semua orang, terutama orang-orang di Gresik. Di sini Honda memproduksi sepeda motor, salah satunya adalah Honda Vario, skuter otomatis. Di sini Honda Vario memiliki tiga jenis, yaitu, Honda Vario 150 eSP, Honda Vario 125 eSP dan Honda Vario 110 eSP. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, persepsi nilai, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek produk sepeda motor Honda Vario di Gresik. Penelitian ini memiliki seratus responden menggunakan sepeda motor Honda Vario di Gresik setidaknya selama tiga bulan terakhir. Menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel, sehingga pengambilan sampel dengan cara sampling dengan pertimbangan tertentu. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat uji WarpPLS 6.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi nilai yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas dan kepuasan merek memediasi secara penuh efek yang dirasakan pada loyalitas merek

Keywords : *Harga, Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek*