

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PADA PENGGUNA MOTOR  
HONDA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**YUSUF FATHONI HARDIYANTO**

**NIM: 2013210383**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PADA PENGGUNA MOTOR  
HONDA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

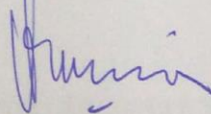
**YUSUF FATHONI HARDIYANTO**

**NIM : 2013210383**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Agustus 2017



**(Dra. LINDIAWATI, M.M.)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PADA PENGGUNA MOTOR  
HONDA DI SURABAYA**

Di susun oleh :

**YUSUF FATHONI HARDIYANTO**

**NIM :2013210383**

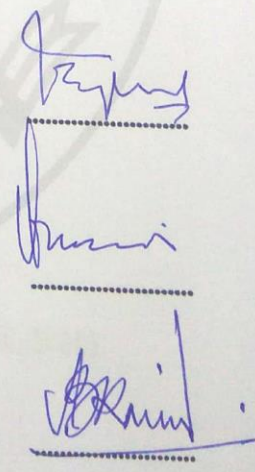
Dipertahankan didepan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal : 15 Agustus 2017

Tim Penguji

**Ketua : EMMA JULIANTI, SE., M.M**

**Sekretaris : Dra. LINDIAWATI, M.M.**

**Anggota : Dr. BASUKI RACHMAT, SE., M.**





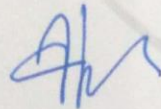
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Fathoni Hardiyanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 20 Maret 1995  
N.I.M : 2013210383  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Motor Honda di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

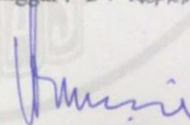
Tanggal : 25 September 2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 September 2017



(Dra. Lindiawati, M.M.)

## MOTO

“LAKUKAN SELALU YANG  
TERBAIK, SEHINGGA AKU TAK  
AKAN MENYALAHKAN DIRIKU  
SENDIRI ATAS SEGALANYA  
YANG ADA”

## **PERSEMBAHAN**

**Puji Syukur kepada ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan karya yang saya buat dengan kemudahan, kesabaran, dan kesehatan yang diberikan.**

**Karya tulis ini aku persembahkan untuk:**

**Kedua orang tua saya yang selalu memotivasi dan mensupport saya ketika saya lelah dalam mengerjakan skripsi ketika hampir menyerah ditengah jalan dan yang selalu mendoakan saya yang tak pernah ada lelahnya dan tak lupa selalu mengingatkan saya untuk jangan lupa beribadah , maafkan anakmu belum bisa memberikan yang terbaik belum bisa membalas jasa kalian. Semoga Allah SWT terus memberikan ridho, karunia, dan kesehatan agar dapat selalu menemani saya hingga sukses dan bisa membahagikan Bapak dan Mami.**

**Terima kasih juga kepada sayangku Dian Aula yang selalu menemani hari-hariku selama 2,7 Tahun ini walaupun sering putus nyambung sampai tak terhingga makasih udah selalu support dan menjadi wanita terhebat kedua dihidupku.**

**Trima Kaih juga kepada Grup Prei Ruwet: Anas Jenong, Antika, Bayu, Didin, Cuwi, Uwik, Faris, Niko, Novanda, Rysca, Selly, Sita, dan Widya yang sudah menemani dari awal masuk kuliah sampai lulus ini. Trimakasih kenangan selama 4 tahun ini trimakasih udah menjadi teman bahkan sahabat selama ini banyak kenangan yang tak terlupakan, semoga kita tetap bisa senantiasa menjaga silaturahmi satu sama lain, semoga juga tidak pernah ada dusta di antara kita.**

**Trimakasih juga saya ucapkan kepada keluarga besar CBS, ASFI, TEAM LEWONG, dan komunitas motor yang sudah menyempatkan mengisi kuesioner ini, khususnya Black Lewong yang sudah menemani dalam menyebarkan kuesioners dan selalu menemani di saat kita saling buntu :D. Selalu Seduluran Selawase, Salam Hookkkk Yaaaaaaa...**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Motor Honda di Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materiil. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Lindiawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari. M.Si selaku Dosen Wali.
5. Keluarga dan Kerabat yang membantu tanpa berkeluh kesah.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 15 September 2017

Yusuf Fathoni Hardiyanto



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vvi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT/RINGKASAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Batasan Penelitian.....	31
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5. Instrumen Penelitian.....	37
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	38
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.9. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>50</b>
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	50
4.2. Analisis Data.....	57
4.3. Pembahasan.....	77

BAB V	PENUTUP .....	83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	83
5.3.	Saran .....	84

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Sepeda Motor.....	3
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Skala Penilaian.....	36
Tabel 3.2	Interval Kategori .....	37
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner .....	38
Tabel 4.1	Interval Kelas.....	58
Tabel 4.2	Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.3	Hasil Tanggapan Responden terhadap Citra Merek .....	60
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Merek .....	61
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Merek .....	62
Tabel 4.6	Uji Validitas Penelitian Sampel Kecil .....	63
Tabel 4.7	Uji Validitas Penelitian Sampel Besar.....	65
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Penelitian Sampel Kecil.....	67
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Penelitian Sampel Besar.....	67
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.12	Pengambilan Keputusan Uji Dw.....	71
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.14	Uji Regresi Linear Berganda .....	73
Tabel 4.15	Uji Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
Tabel 4.17	Uji Parsial (Uji t).....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jurnal 1 .....	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Jurnal 2 .....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Jurnal 3 .....	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	51
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna dan Pemilik .....	56
Gambar 4.4 Uji Normalitas .....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Kriteria Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Analisis Statistik Regresi Linear Berganda



# **THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND BRAND TRUST ON BRANDS LOYALTY OF HONDA MOTORCYCLE USERS IN SURABAYA**

Yusuf Fathoni Hardiyanto  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [yusuffathonihardiyanto@gmail.com](mailto:yusuffathonihardiyanto@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Motorcycles that are currently as the main means of transportation in Indonesia are widely used by the community. Motorcycles are also considered to be more efficient given Indonesia's road conditions that often cause traffic jam. Along with the growing population in Indonesia increasingly going up and the competition between products on a brand is getting tighter then the company is required to compete to market its products in Indonesia. There are several factors that can influence consumers to loyalty to a product, such as product quality, brand image, and brand trust. This study aims to find out how the quality of products, brand image, and brand trust affect brand loyalty to users of Honda motorcycles. The sample used in this research is the owner and users of Honda motorcycles in Surabaya. The sample used in this study was 114 respondents by distributing questionnaires. The data were MRA(Multiple Regression Analysis) using. The result of the research showed that product quality does not significantly affect the brand loyalty, while brand image and brand trust significant the brand loyalty.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image, Brand Trust, Brand Loyalty*



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PADA PENGGUNA MOTOR  
HONDA DI SURABAYA**

Yusuf Fathoni Hardiyanto  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [yusuffathonihardiyanto@gmail.com](mailto:yusuffathonihardiyanto@gmail.com)

**ABSTRACT**

Sepeda motor yang saat ini sebagai sarana transportasi utama di Indonesia banyak digunakan oleh masyarakat. Sepeda motor juga dinilai lebih efisien mengingat kondisi jalan di Indonesia yang kerap menimbulkan kemacetan. Seiring dengan berkembangnya populasi di Indonesia semakin meningkat dan persaingan antar produk pada merek semakin ketat maka perusahaan diharuskan berlomba memasarkan produknya di Indonesia. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen terhadap loyalitas terhadap suatu produk, seperti kualitas produk, brand image, dan brand trust. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas produk, brand image, dan brand trust mempengaruhi loyalitas merek terhadap pengguna sepeda motor Honda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemilik dan pengguna sepeda motor Honda di Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 114 responden yang terlibat dalam memberikan respon dengan memenuhi kuesioner. Data yang digunakan adalah MRA (Multiple Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas merek, sedangkan brand image dan brand trust signifikan terhadap loyalitas merek.

Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek