

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA DI BANJARBARU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

RIZKO SEPTYOLANA
NIM : 1910412210030



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY KARTU TELKOMSEL DI KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Rizko Septyolana
NIM : 1910412210030

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji

a. Pembimbing

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

[.....]

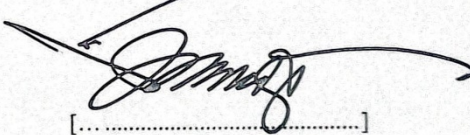
b. Penguji I

Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
NIP. 199211262019032026

[.....]

c. Penguji II

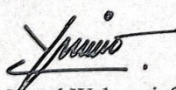
Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001


[.....]

Banjarmasin, 19 Desember 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001


Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013



Mengetahui
Dekan FISIP ULM
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2138 / UNB.1.13 / KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
3. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Rizko Septyolana
NIM : 1910412210030
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap
Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Banjarbaru

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 5 Desember 2023
J a m : 11.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si @
NIP. 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 5 bulan Desember tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:2138/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 4 Desember 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Rizko Septyolana
NIM : 1910412210030
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Banjarbaru

Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.30 Wita s.d Selesai
Nilai : *B (72,3)*
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 5 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Rizko Septyolana
Rizko Septyolana

1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB (*Humaidi*)
2. Sekretaris : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si (*Novia*)
3. Anggota : Dr. Tanasuddin, S.Sos, MM (*Tanasuddin*)

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 07511052001122001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa kami penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulisan Proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Banjarbaru” dapat diselesaikan tepat waktu.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan para pengikutnya yang setia sampai akhir zaman. Penulis menyadari bahwa Proposal ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan Proposal ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku ketua prodi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku dosen penguji kesatu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan memberikan masukan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos, MM selaku dosen penguji kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini untuk dapat menjadi lebih baik.
7. Bapak Drs. Sugiharto M.S. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Dosen dan staf program studi Administrasi Bisnis.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, dan selalu mendoakan penulis, memberikan kasih sayang serta perhatian untuk penulis sejak awal kuliah hingga akhir, dan juga memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman yang telah memberi semangat, dan dukungan daari awal perkuliahan sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang semua pihak berikan kepada kita mendapatkan balasan sebaik mungkin dari ALLAH SWT, penguasa alam semesta.

Banjarmasin, Oktober 2023

Rizko Septyolana

NIM : 1910412210030

PERSEMBAHAN

Yang utama dari segala Nya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang telah diberikan dan tak lupa juga shalawat serta salam selalu kita tuturkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang selama ini membesarkan dan mendidik saya dengan kesabaran dan keikhlasan, selalu memotivasi dan memberikan dukungan baik secara moral maupun materil.

Terimakasih kepada seseorang yang tidak saya sebutkan namanya secara personal yang sudah mendampingi, memberi dukungan dan bantuan dari awal perkuliahan sampai akhirnya dititik sekarang, selalu memberi motivasi, semangat dan dorongan untuk saya, dan selalu mengajarkan saya bahwa jadilah diri sendiri, jangan pikirkan apa kata

orang lain, karena orang lain tidak akan bisa bertanggung jawab atas kebahagiaan maupun kesedihan kita.

Terimakasih kepada Titi Rahmawati, dan teman-teman saya Malik Ibrahim, Muhammad Khairil Anwar, Muhammad Rifaldi R untuk semua doa, support, saran, dan bantuan selama perkuliahan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu menjaga dan membalaskebaikan mereka

“Sampai Jumpa Lagi di Kesuksesan”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Oktober 2023

nyataan,

Rizko Septvolana

NIM : 1910412210030

ABSTRAK

Rizko Septyolana, 1910412210030, 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Banjarbaru, di bawah bimbingan: Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian bersifat eksplanatori. Lokasi penelitian di kota Banjarbaru, Sebanyak 100 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Banjarbaru.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek

ABSTRACT

Rizko Septyolana, 1910412210030, 2023. The Influence of Product Quality, Price, and Brand Image on the Decision to Purchase Yamaha Motorbikes in Banjarbaru, under the guidance of: Humaidi.

This research aims to determine and test the influence of product quality, price and brand image on purchasing decisions for Yamaha motorbikes in Banjarbaru. This research uses quantitative methods with an explanatory research type. The research location was in the city of Banjarbaru, a total of 100 respondents with the sampling technique used was purposive sampling. Questionnaires were used for data collection and multiple linear regression to test hypotheses.

The research results prove that product quality, price and brand image have a significant influence on purchasing decisions for Yamaha motorbikes in Banjarbaru.

Keywords : *Product Quality, Price, and Brand Image*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2. Manfaat Praktis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teoritis.....	19
2.1.1 Pemasaran.....	19
2.1.2 Kualitas Produk.....	21
2.1.3 Harga.....	29
2.1.4 Citra Merek.....	33
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu.....	47
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	52
2.3.1 Hipotesis.....	52
2.3.2 Model Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56

3.1 Pendekatan Penelitian.....	56
3.2 Desain Penelitian.....	56
3.3 Lokasi Penelitian.....	57
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling.....	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Besar Sampel.....	57
3.4.3 Tehnik Sampling.....	58
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	59
3.5.1 Variabel Independen.....	59
3.5.2 Variabel Dependen.....	64
3.6 Jenis Data.....	69
3.6.1 Data Primer.....	69
3.6.2 Data Sekunder.....	69
3.7 Tehnik Pengumpulan Data.....	69
3.8 Tehnik Analisa Data.....	70
3.8.1 Tehnik Penentuan Skor.....	70
3.8.2 Teknik Analisa Deskriptif.....	70
3.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
3.8.6 Pengujian Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	80
4.1 Profil Responden.....	80
4.1.1 Usia.....	80
4.1.2 Jenis Kelamin.....	81
4.2 Hasil Analisis Statistic Deskriptif.....	81
4.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	82
4.2.2 Variabel Harga (X2).....	88
4.2.3 Variabel Citra Merek (X3).....	92
4.2.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	96
4.3 Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	101
4.3.1 Uji Validitas.....	101
4.3.2 Uji Reabilitas.....	102
4.4 Hasil uji Asumsi Klasik.....	103
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	103
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	104

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	105
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	106
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
4.6 Pengujian Hipotesis.....	108
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	108
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	109
4.6.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R ²).....	110
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	112
5.1 Pembahasan.....	112
5.1.1 Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	112
5.1.2 Variabel harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	113
5.1.3 Variabel Citra Merek (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	114
5.1.4 Variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Citra Merek (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	116
5.2 Implikasi Penelitian.....	117
5.2.1 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	117
5.2.2 Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	118
5.2.3 Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	119
5.2.4 Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	120
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	122
BAB VI PENUTUP.....	123
6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN I.....	131
LAMPIRAN II.....	138
LAMPIRAN III.....	147
LAMPIRAN IV.....	161
BIODATA PENELITI.....	172

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Market Share Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2020-2022	
Tabel 1. 2	Daftar Harga Sepeda Motor Yamaha Tahun 2023.....	10Y
Tabel 2. 1	Atribut yang biasa digunakan konsumen untuk mengevaluasi produk/jasa.....	43
Tabel 2. 2	Hasil Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	66
Tabel 3. 2	Penentuan Skor Jawaban Kuesioner.....	70
Tabel 3. 3	Kategori Jawaban Responden.....	71
Tabel 3. 4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
Tabel 4. 1	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	80
Tabel 4. 2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
Tabel 4. 3	Distribusi frekuensi variable kualitas produk (x1).....	82
Tabel 4. 4	Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2).....	88
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek (X3).....	92
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian(Y).....	96
Tabel 4. 7	Hasil uji validitas.....	101
Tabel 4. 8	Hasil uji reliabilitas.....;;	102
Tabel 4. 9	Hasil Uji Normalitas.....;;	103
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinieritas.....;;	104
Tabel 4. 11	Hasil Uji Autokorelasi.....;;	106
Tabel 4. 12	Hasil Analisis Regresi.....;;	107
Tabel 4. 13	Hasil Uji T (Regresi Secara Parsial).....;;	108
Tabel 4. 14	Hasil Uji F (Regresi Secara Simultan).....;;;	109
Tabel 4. 15	Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	110

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2. 1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	40
Gambar 2. 2	Model Penelitian.....	55
Gambar 4. 1	Hasil Scatterplot.....	105
Gambar 5. 1	Model Hasil Akhir.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
	Lampiran 2 Tabulasi Data Microsoft Excel.....	
	Lampiran 3 Hasil Output SPSS Ver. 26 Statistik Deskriptif.....	
	Lampiran 4 Hasil Output SPSS Ver. 26 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Regresi.....	
	Lampiran 5 Sertifikat Plagiasi.....	