

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CBR 150
(Studi Pada Honda Motor 99 Surabaya)**



Oleh :

MOHAMAD SOLEH

NPM : 12.1.02.05339

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CBR 150
(Studi Pada Honda Motor 99 Surabaya)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

MOHAMAD SOLEH

NPM : 12.1.02.05339

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : MOHAMAD SOLEH
NPM : 12.1.02.05339
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 februari 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 5 (Lima) / 5 (Lima)
Alamat Rumah : JL. Platuk no.20e, Surabaya
Status : Belum Menikah
No. Telp / HP : 085733199537

B. ORANG TUA

Nama : TUKIMIN
Alamat Rumah / Telpon : JL. Platuk no.20e, Surabaya
Pekerjaan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Sidotopowetan II di Surabaya Tahun 2004
2. Tamat SMP YP 17 di Surabaya Tahun 2007
3. Tamat SMK KAL-1 di Surabaya Tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VIII	2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2013	PT HONDA 99	Karyawan	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

MOHAMAD SOLEH

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CBR 150
(Studi Pada Honda Motor 99 Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**MOHAMAD SOLEH
NPM : 12.1.02.05339**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 02 April 2016


Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.
Anggota : 1. Dra. Anek Wahyuati, M.M.
2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing


Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Khuzaini, M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA




Dr. Akhmad Ridwan, S.E., M.S.A., Ak., CA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mohamad Soleh

N.P.M : 12.1.02.05339

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda CBR 150.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 02 April 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 02 April 2016

Yang membuat pernyataan,



Mohamad Soleh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
INTISARI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Ruang Lingkup Pembahasan	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Produk	8
2.1.2 Citra	11
2.1.3 Layanan Purna Jual	15
2.1.4 Perilaku Konsumen	17
2.2 Hubungan Antar Variabel	23
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Rerangka Pemikiran	28
2.4 Perumusan Hipotesis	29
BAB 3 : METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Uji Instrumen	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.5.4 Pengujian Hipotesis	38
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	41
4.1.2 Statistik Deskriptif	43

4.2 Hasil Analisis Data	51
4.2.1 Uji Instrumen Data	51
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.2.4 Pengujian Hipotesis	60
4.3 Pembahasan.....	64
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.3.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan	20
2 Proses Keputusan Pembelian.....	22
3 Skala Likert	32
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
6 Kelas Interval	44
7 Distribusi Tanggapan Responden Berkaitan Atas Kualitas Produk	45
8 Distribusi Tanggapan Responden Berkaitan Atas Citra Merek	47
9 Distribusi Tanggapan Responden Berkaitan Atas Layanan Purna Jual	48
10 Distribusi Tanggapan Responden Berkaitan Atas Keputusan Pembelian.....	50
11 Hasil Uji Validitas	52
12 Hasil Uji Reliabilitas	53
13 Hasil Uji Normalitas.....	54
14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
15 Hasil Analisis Regresi Berganda	58
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
17 Hasil Uji F ..	62
18 Hasil Uji t ..	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Simple Model of Consumer Behaviour	19
2. Gambar Rerangka Pemikiran	29
3. Hasil Uji Normalitas	55
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuesioner
- 2 Hasil Tabulasi Kuesioner
- 3 Hasil Olah Data SPSS
- 4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
- 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 6 Surat Ijin Riset Kepada Honda Motor 99 Surabaya
- 7 Surat Keterangan Selesai Riset Dari Honda Motor 99 Surabaya
- 8 Sertifikat Seminar

