

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI SATRIA (Studi pada
konsumen Suzuki Satria di PT.Indo Sunmotor Gemilang Kota Semarang)**



**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program
Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Penyusun
Nama : Ilham Firmansyah
NIM : 14020214130094**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2021**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Ilham Firmansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa: 14020214130094
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 14 Oktober 1996
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Waru Timur Dalam 1 No 47 Banyumanik,
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria (Studi Pada Konsumen Suzuki Satria di PT. Indo Sunmotor Gemilang Kota Semarang)”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Agung Budiarmo, S. Sos., MM..
NIP. 197112032001121001

Semarang, 6 Juli 2021
Pembuat Pernyataan,



Ilham Firmansyah
NIM. 14020214130094

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria (Studi Pada Konsumen Suzuki Satria di PT. Indo Sunmotor Gemilang Kota Semarang)**

Nama Penyusun : Ilham Firmansyah

NIM : 14020214130094

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 6 Juli 2021

Dekan

Wakil Dekan II

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Po, Admin
NIP. 196908221994031103

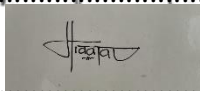
Dosen Pembimbing :

1. Agung Budiarmo, S.Sos, MM.

()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs Wahyu Hidajat, M.Si.

()

2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D.

()

MOTTO

“Janganlah menyerah dalam menjalani hidup, akan datang keajaiban yang tak terduga”

“Fatum Brutum Amor Fati.”
(Nietzsche)

“So verily with the hardship there is relief, verily with the hardship there is relief.”
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur dalam hadirat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak, Ibu, dan Adik beserta keluarga lainnya yang selalu memberikan kasih sayang, bantuan, dukungan moril dalam proses pengerjaan skripsi ini.
2. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis UNDIP 2014 diantaranya Michael, Panji, Rosyid, Ferry, Bram, Ratna, Ilma, Aji. Terima kasih atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada saya selama ini.
3. Sahabat saya Ravenska dan Marta terima kasih telah selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi saya.
4. Pak Agung dan Pak Wahyu sebagai dosen pembimbing saya yang selalu mengusahakan waktu ketika meminta untuk bimbingan ditengah kesibukannya dan selalu menanyakan progress pengerjaan skripsi saya. Terima kasih banyak juga Pak Agung atas segala saran-saran yang telah diberikan.
5. Almamater UNDIP

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI SATRIA (Studi pada
konsumen Suzuki Satria di PT.Indo Sunmotor Gemilang Kota Semarang)**

ABSTRAKSI

Abstraksi: Dunia bisnis telah berkembang dengan pesatnya. Akibat dari perkembangan ini menciptakan peluang dan persaingan ketat untuk meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Suzuki sebagai salah satu perusahaan motor terbesar di Indonesia menghasilkan produk sepeda motor yang memberikan kecepatan, kenikmatan, keiritan dan kenyamanan dalam berkendara sepeda motor dan dapat disejajarkan dengan para pesaingnya. Keputusan pembelian adalah suatu tahapan dimana konsumen benar-benar membeli sebuah produk yang ditawarkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen antara lain yaitu dengan meningkatkan kualitas produk dan citra merek. Pada akhirnya produk yang berkualitas akan dipilih oleh konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen karena kualitas merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk agar perusahaan lebih kompetitif dari perusahaan lainnya. Persepsi pelanggan terhadap citra merek yang baik dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian. Itulah sebabnya membangun citra merek yang baik menjadi tugas penting bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian sepeda motor Suzuki Satria di PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* dan *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna dan pembeli Suzuki Satria di PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang. Teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, tabulasi silang, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan sistem IBM SPSS versi 21.0.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian. Saran yang diberikan agar dapat meningkatkan keputusan pembelian adalah dengan perbaikan pada variabel kualitas produk dan citra merek. Pada kualitas produk disarankan agar perusahaan dapat meningkatkan konsistensi dari kinerja mesin dan juga daya tahannya sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru. Pada citra merek disarankan agar perusahaan lebih menguatkan konsep dan tagline Suzuki yaitu “Nyalakan Nyali” agar lebih dapat diterima masyarakat. Pada keputusan pembelian perusahaan disarankan agar dapat meningkatkan memperhatikan nilai masing-masing kualitas produk dan citra merek sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap penjualan sepeda motor Suzuki Satria.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian.

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISION FOR SUZUKI SATRIA MOTORCYCLE (Study on Suzuki Satria Consumers at PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang)

ABSTRACT

Abstract: The business world has grown rapidly. As a result of this development creates opportunities and intense competition to increase profits as much as possible. Suzuki as one of the largest motorcycle companies in Indonesia produces motorcycle products that provide speed, enjoyment, efficiency and comfort in motorcycle riding and can be aligned with its competitors. Purchase decision is a stage where consumers actually buy a product offered. Several factors that can influence consumer purchasing decisions include improving product quality and brand image. In the end, a quality product will be chosen by consumers so that it affects consumer decisions because quality is one of the advantages possessed by a product so that the company is more competitive than other companies. Purchase decision is a stage where consumers actually buy a product offered. Several factors that can influence consumer purchasing decisions include improving product quality and brand image. In the end, a quality product will be chosen by consumers so that it affects consumer decisions because quality is one of the advantages possessed by a product so that the company is more competitive than other companies. Customer perception of a good brand image can be considered by consumers in making purchases. That is why building a good brand image is an important task for companies.

This study aims to determine the effect of product quality and brand image on purchasing decisions for Suzuki Satria motorcycles at PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang. This type of research is explanatory research. The sampling technique used was non-probability and purposive sampling. The number of samples taken as many as 100 respondents who are users and buyers of Suzuki Satria at PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang. The analysis technique uses validity and reliability tests, cross tabulation, correlation coefficient, coefficient of determination, simple regression analysis, multiple regression analysis, t test, and F test with the help of the IBM SPSS version 21.0 system.

Based on the results of the study indicate that product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions. The results also show that there is a significant influence between product quality and brand image together on purchasing decisions. The advice given in order to improve purchasing decisions is to improve the product quality and brand image variables. On product quality, it is suggested that the company can improve the consistency of machine performance and also its durability in accordance with the latest technological developments. In the brand image, it is suggested that the company strengthens the Suzuki concept and tagline, namely "Nyalakan Nyali" so that it is more acceptable to the public. In purchasing decisions, the company is advised to increase the attention to the value of each product quality and brand image so that it can have a positive impact on sales of Suzuki Satria motorcycles.

Keywords: Product Quality, Brand Image, and Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria (Studi pada Konsumen Suzuki Satria di PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang) ” ini tidak lepas dari adanya dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena hal tersebut, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTPDr. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Agung Budiatmo, S.Sos, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs Wahyu Hidayat, M.Si. selaku dosen pembimbing 2 dan dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bulan Prabawani, S.Sos, M.M., Ph.D. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Program Studi Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama peneliti melaksanakan penelitian maupun berbagi ilmu selama berada di kampus.
8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 6 Juli 2021

Penulis



Ilham Firmansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	13
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.5 Kerangka Teori.....	16
1.5.1 Perilaku Konsumen	18
1.5.2 Kualitas Produk	18
1.5.3 Citra Merek.....	19
1.5.4 Keputusan Pembelian	24
1.5.5 Pengaruh Antar Variabel	27
1.6 Penelitian Terdahulu.....	31
1.7 Hipotesis	32
1.8 Definisi Konseptual	34
1.9 Defisini Operasional	34
1.10 Metode Penelitian.....	36
1.10.1 Tipe Penelitian.....	36
1.10.2 Populasi dan Sampel	37
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1.10.4 Jenis dan Sumber Data	39
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	40
1.10.6 Skala Pengukuran.....	41

1.10.7	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	42
1.10.8	Analisis Data	43
1.10.9	Analisis Regresi Linier Sederhana	44
1.10.10	Analisis Regresi Linear Berganda	45
1.10.11	Analisis Koefisien Determinasi (R²).....	45
1.10.12	Uji Signifikan	45
BAB II GAMBARAN UMUM PT. INDO SUNMOTOR GEMILANG SEMARANG		49
2.1	Sejarah Berdirinya PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang	49
2.2	Visi dan Misi PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang	50
2.2.1	Visi PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang.....	50
2.2.2	Misi PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang.....	50
2.3	Logo Indo Sunmotor Group Semarang	51
2.4	Struktur Organisasi dan Diskripsi Jabatan	52
2.4.1	Struktur Organisasi.....	53
2.4.2	Deskripsi Jabatan.....	53
2.5	Data Karyawan PT.Indo Sunmotor Gemilang Semarang	56
2.6	Bidang Usaha.....	56
2.7	Sejarah Generasi Produk Suzuki Satria.....	57
2.7.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur	62
2.7.3	Identitas Responden Berdasarkan Status Marital	63
2.7.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
2.7.6	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	65
2.7.7	Identitas Responden Berdasarkan Tipe Suzuki Satria Yang Digunakan.....	65
2.7.8	Identitas Responden Berdasarkan Tahun Sepeda Motor Suzuki Satria Yang Digunakan	66
BAB III PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI SATRIA.....		67
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
3.1.1	Uji Validitas	68
3.1.2	Uji Reliabilitas	69
3.2	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	71
3.2.1	Analisis Deskriptif.....	71
3.2.2	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk	71
3.2.3	Persepsi Responden Terhadap Citra Merk.....	77
3.2.4	Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian	83
3.3	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	92

3.3.1	Analisis Tabulasi Silang.....	92
3.3.2	Koefisien Korelasi Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian.....	93
3.3.3	Koefisien Determinasi (R^2)	94
3.3.4	Regresi Linier Sederhana	95
3.3.5	Uji t.....	96
3.4	Analisis Pengaruh Citra Merk Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
3.4.1	Analisis Tabulasi Silang.....	97
3.4.2	Koefisien Korelasi Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian.....	98
3.4.3	Koefisien Determinasi (R^2)	99
3.4.5	Regresi Linier Sederhana	99
3.4.6	Uji t.	101
3.5	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian.102	
3.5.1	Koefisien Korelasi Kualitas Produk dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian.102	
3.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	103
3.5.3	Regresi Linier Sederhana.....	103
3.5.4	Uji F.....	105
3.6	Pembahasan	106
BAB IV PENUTUP		111
4.1	Kesimpulan	111
4.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....		114
LAMPIRAN.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2016-2019	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Data Penjualan Motor Suzuki	10
Tabel 1. 3 Tambahan Data Penjualan Suzuki Satria pada PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang 2016 – 2019	11
Tabel 1. 4 Data Penjualan Motor Bebek Sport Berbagai Merek di Indonesia	12
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 1. 6 Interpretasi terhadap nilai r hasil Koefisien Korelasi	44
Tabel 2. 1 Data Karyawan	56
Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 2. 3 Umur Responden	62
Tabel 2. 4 Status Marital Responden	63
Tabel 2. 5 Pendidikan Terakhir Responden	64
Tabel 2. 6 Pekerjaan Responden	65
Tabel 2. 7 Tingkat Pendapatan Responden	64
Tabel 2. 8 Tipe Sepeda Motor Suzuki Satria Yang Digunakan Responden	66
Tabel 2. 9 Tahun Sepeda Motor Suzuki Satria Yang Digunakan	65
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 3. 3 Mesin Suzuki Satria Lebih Bertenaga	71
Tabel 3. 4 Suzuki Satria Mampu Menjalankan Fungsi	72
Tabel 3. 5 Mesin Suzuki Satria Bertahan Lama	73
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Kualitas Produk	75
Tabel 3. 7 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	77
Tabel 3. 8 Distribusi Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	77
Tabel 3. 9 Suzuki Satria Memiliki Reputasi Baik	78
Tabel 3. 10 Suzuki Satria Mudah Dikenal	79
Tabel 3. 11 Suzuki Satria Meninggalkan Kesan	80
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Citra Merk	81
Tabel 3. 13 Kategorisasi Variabel Citra Merk	83
Tabel 3. 14 Distribusi Kategorisasi Variabel Citra Merk	83
Tabel 3. 15 Keyakinan memilih Suzuki Satria karna sesuai dengan kebutuhan	84
Tabel 3. 16 Keyakinan Membeli Suzuki Satria merupakan sepeda motor terbaik	85
Tabel 3. 17 Keyakinan bahwa Suzuki Satria mampu memenuhi kebutuhan	86
Tabel 3. 18 Keyakinan membeli Suzuki Satria	87
Tabel 3. 19 Suzuki Satria Berkesan Setelah Dibeli	88
Tabel 3. 20 Rekapitulasi Keputusan Pembelian	89
Tabel 3. 21 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	91
Tabel 3. 22 Distribusi Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	91
Tabel 3. 23 Crosstabulation	93
Tabel 3. 24 Uji Korelasi	94
Tabel 3. 25 Koefisien Determinasi	94
Tabel 3. 26 Regresi Linier	95
Tabel 3. 27 Uji t	97
Tabel 3. 28 Crosstabulation	98
Tabel 3. 29 Koefisien Korelasi	98
Tabel 3. 30 Koefisien Determinasi	99
Tabel 3. 31 Regresi Linier	100
Tabel 3. 32 Uji t	102

Tabel 3. 33 Koefisien Korelasi	102
Tabel 3. 34 Koefisien Determinasi	103
Tabel 3. 35 Regresi Linier	104
Tabel 3. 36 Uji F	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Hipotesis Penelitian	33
Gambar 1. 2 Kurva Uji t.....	47
Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji Statistik F	48
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan.....	52
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Indo Sunmotor Gemilang Semarang	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	121
Lampiran 2 Tabel Data Identitas Responden	127
Lampiran 3 Tabel Induk Penelitian	132
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk.....	135
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Merek	136
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Pembelian	137
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	139
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Variabel Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	140
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	141
Lampiran 10 Hasil Uji Crosstabs.....	142
Lampiran 11 Tabel r	143
Lampiran 12 Tabel t	144
Lampiran 13 Tabel F	145