

**PENGARUH BRAND IMAGE, BRAND EQUITY DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK HONDA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama: Nur Arief Subagja**

**NIM : 43113110428**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Arief Subagja

NIM : 43113110428

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Maret 2016



**Nur Arief Subagja**

NIM : 43113110428

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Nur Arief Subagja  
NIM : 43113110428  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Brand image, Brand Equity dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor  
Merek Honda


Tanggal Lulus Ujian : 3 maret 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,


Ketua Penguji


  
Dudi Permana, ST., MM., PhD  
Tanggal : 12/3-2016

  
M. Soelton, S.Psi., MM  
Tanggal : 6/3/2016

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen

  
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA  
Tanggal : 12/3/2016

  
Dr. Rina Astini, SE., MM  
Tanggal : 12/3 2016.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh *brand image*, *brand equity*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek honda. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana ST, MM., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini juga penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya, dan penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Luna Haningsih, SE., ME selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Ketua penguji sidang skripsi.
7. Orang tua saya tercinta Bpk. Wawan Setiawan dan Ibu Geuis Nuryanti Patimah dan Adik saya Fitrohani Alfitri yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan, hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan di SOF Bandengan yang telah membantu dan memberikan dukungannya.
9. Rekan-rekan Angkatan 23 yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.
10. Rekan-rekan satu bimbingan Krisna (Mbak ii), Faeshol, Jansen, Dayat, Makun, Metha, Rey, Nathalia, Rudy, Lintang dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dari skripsi ini.

Jakarta, 3 Maret 2016



Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTARv .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .	6
A. Kajian Pustaka .....	6
1. Keputusan Pembelian .....	6
2. Citra Merek (Brand Image) .....	10
3. Ekuitas Merek (Brand Equity) .....	14
4. Kualitas Pelayanan .....	23
5. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan pembelian.....	25
6. Hubungan Antara Brand Image dan Keputusan Pembelian .....	26
7. Hubungan Antara Brand Equity dan Keputusan Pembelian.....	26
B. Kerangka Pemikiran .....	28

C. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian .....	29
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	29
D. Pengukuran Variabel .....	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Metode Analisis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
B. Karakteristik Profil Responden .....	45
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	46
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	47
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	49



D.	Hasil Uji Kualitas Data .....	56
1.	Hasil Uji Validitas .....	56
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
1.	Hasil Uji Normalitas .....	61
2.	Hasil Uji Multikolonieritas .....	63
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	68
1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	69
G.	Pembahasan .....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		72
A.	Kesimpulan .....	72
B.	Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		74
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....		76

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
3.1	Operasional Variabel .....	31
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Sepeda Motor .....	45
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.6	Uji Statistik Deskriptif Brand Image .....	50
4.7	Uji Statistik Deskriptif Brand Equity.....	49
4.8	Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	52
4.9	Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	54
4.10	Uji Validitas Variabel Brand Image .....	57
4.11	Uji Validitas Variabel Brand Equity.....	58
4.12	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
4.13	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	59
4.14	Uji Reabilitas .....	60
4.15	One-Sample Komologrov Smirnov Test .....	63
4.16	Uji Multikolonieritas.....	64

4.17	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	66
4.18	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	68
4.19	Hasil Pengujian Signifikansi Parameter Individual .....	69



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan Sepeda Motor di Indonesia.....	3
1.2	Grafik Penjualan Sepeda Motor di Indonesia .....	3
2.1	Konsep Ekuitas Merek .....	16
2.2	Piramida Kesadaran Merek .....	17
2.3	Tingkatan Loyalitas Merek .....	21
2.4	Tingkatan Brand Loyalty .....	22
2.5	Kerangka Pemikiran.....	28
4.1	Grafik Histogram .....	61
4.2	Grafik Uji P-Plot.....	62
4.2	Grafik Uji Scatterplot.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	75
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	80
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas .....	98
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas .....	104
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas.....	108
Lampiran 6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
Lampiran 7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	110
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	111
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis .....	112

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA