

**PERANAN KESADARAN MEREK (*BRAND AWARENESS*)
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NAMA : ENDANG SUCIATI

NIM : 43111010142

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EndangSuciati

NIM : 43111010142

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya menantumkan 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, Juli 2015



EndangSuciati
NIM : 43111010142

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : EndangSuciati
NIM : 43111010142
Program Studi : Manajemen S1
Judul : Peranan Kesadaran Merek (*Brand Awareness*) dan
Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
Sepeda Motor Yamaha

Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Dra. Yuli Harwani, MM.

Tanggal: 31-08-2015

Ketua Penguji,



Dra. Aty Herawati, M.Si

Tanggal: 31 Agustus 2015

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MSi., CA

Tanggal: 31 Agustus 2015

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE, MM

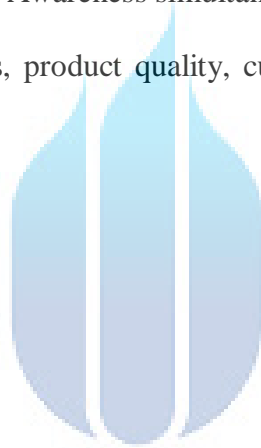
Tanggal: 1/9 2015

ABSTRACT

This study was to determine the influence of Brand Awareness and Quality of Products to Customer Satisfaction, the object of this study is Mercu Buana University student who uses a bike Yamaha. This study was conducted on 100 respondents using quantitative descriptive. Therefore, the analysis of the data used is statistical analysis in the form of multiple regression test.

These results indicate that simultaneously, variable Brand Awareness and Product Quality affects customer satisfaction on a Yamaha motorcycle. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and showed a significant and independent variable value is stated that there is influence between the variables Awareness simultaneously on a Yamaha motorcycle.

Keywords: brand awareness, product quality, customer satisfaction, motorcycles, Yamaha.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Peranan Kesadaran Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen, objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mercu Buana yang menggunakan sepeda Motor Yamaha. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Kesadaran Merek dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada sepeda motor Yamaha. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan menunjukkan nilai signifikan dan variabel bebas ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kesadaran pada sepeda motor Yamaha.

Kata kunci: Kesadaran merek, kualitas produk, kepuasan konsumen, sepeda motor, Yamaha



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peranan Kesadaran Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dra. Yuli Harwani, MM. Selaku dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan informasi yang berguna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

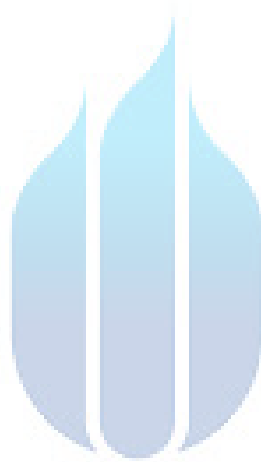
4. Dr. Rina Astini, SE.,MM selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak membagi ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Kedua orang tuaku, Alm. Tolani Riyoto dan Eni Paningsih serta kakakku dan adikku tercinta yang selalu memberikan doa, dorongan, dan semangatnya kepada penulis. Dan dengan sabar mendengar keluh kesah penulis
7. Universitas Mercu Buana Jakarta Barat, yang menjadi objek penelitian dan para mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta Barat yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Sahabat-sahabatku atas semangat, dukungan, dan bimbingannya kepada penulis serta menemani suka dan dukanya untuk memberikan dorongan dan semangat serta hari-hari yang penuh keceriaan bersama selama ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan karunia serta anugerah-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi pengembangan pikiran bagi para pembaca.

Jakarta, Juli 2015

EndangSuciati



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kontribusi Praktik.....	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2. Pengertian Kesadaran Merek (Brand Awareness).....	17
3. Pengertiantian Kualitas Produk	20

4.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	29
B.	Rerangka Pemikiran.....	35
C.	Hipotesi	36
 BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	37
B.	Desain Penelitian	37
C.	Definisi Operasionalisasi Variabel	38
1.	Variabel Penelitian.....	38
2.	Definisi Operasional Variabel.....	38
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	41
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	42
1.	Populasi.....	42
2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	42
a.	Sampel	42
b.	Metode Pengambilan Sampel.....	43
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
G.	Jenis Data	45
H.	Metode Analisis Data.....	46
1.	Uji Kualitas Data	46
a.	Uji Validitas	46
b.	Uji Reliabilitas.....	46
2.	Uji Asumsi Klasik.....	47

a.	Uji Normalitas	47
b.	Uji Multikolonieritas.....	48
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.	Uji Regresi Berganda.....	49
4.	Penguji Hipotesis	50
a.	Koefisien Determinasi	50
b.	Uji Signifikan Simultan (uji F).....	51
c.	Uji Signifikan Parameter Individual (uji t)	51
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum obyek Penelitian	53
1.	Tempat dan Waktu Penelitian	53
2.	Karakteristik Profil Responden	53
a.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	56
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
C.	Analisis Data Regresi Berganda	58
1.	Uji Normalitas Data Variabel Kesadaran Merek.....	58
2.	Uji Normalitas Data Variabel Kualitas Produk.....	59
3.	Uji Normalitas Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
D.	Hasil Uji Kualitas Data	61
1.	Uji Validitas	61
2.	Uji Reliabilitas	64

E.	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1.	Uji Normalitas	65
2.	Uji Multikolinieritas	67
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	68
F.	Uji Regresi Linear Berganda.....	69
G.	Hasil Uji Hipotesis.....	72
1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
2.	Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F).....	72
3.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	73
H.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1.	Peranan Kesadaran Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	74
2.	Peranan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	75
3.	Pengaruh Kesadaran Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan.....	76
B.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

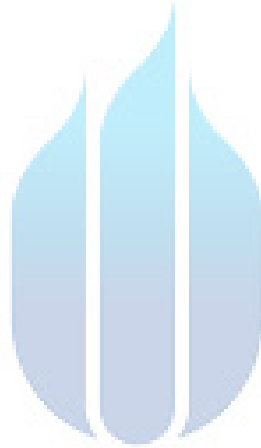
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Top Brand Sepeda Motor Matic	3
1.2	Top Brand Sepeda Motor sport	4
1.3	Top Brand Sepeda Motor Bebek	5
1.4	Data Penjualan Motor Tahun 2013	7
1.5	Data Penjualan Motor Tahun 2014	8
1.6	Penjualan per tahun 2013 dan 2014	9
1.7	Total penjualan Tipe sepeda motor tahun 2014	11
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Definisi Operasional Variabel Kesadaran Merek	39
3.2	Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk	40
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	41
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2	Responden Berdasarkan Usia	55
4.3	Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	56
4.4	Uji Statistik Deskriptif	57
4.5	Uji Normalitas Kesadaran Merek	58
4.6	Uji Normalitas Kualitas Produk	59

4.7	Uji Normalitas Kepuasan Konsumen	60
4.8	Uji Validitas Variabel Kesadaran Merek	61
4.9	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	62
4.10	Uji Validitas Kualitas Produk.....	62
4.11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	63
4.12	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	64
4.13	Uji Reabilitas Variabel.....	65
4.14	Uji Multikolonieritas.....	68
4.15	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	70
4.16	Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.17	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	72
4.18	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	73



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Skema Rerangka Pemikiran	35
4.1	Grafik Histogram.....	66
4.2	Normal P-P Plot	67
4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Awal	81
Lampiran 2 Kuesioner	84
Lampiran 3 Hasil Output Kuesioner	88
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	96
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran 7 Hasil Uji AsumsiKlasik	102
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda	104
Lampiran 9 Indikator Tambahan.....	105

UNIVERSITAS
MERCU BUANA