

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI  
TERHADAP LOYALITAS MEREK  
(Studi Kasus Pada Sepeda Motor Merek Suzuki Nex di Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

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



**Nama :Rahayu  
NIM : 43110120090**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahayu

NIM : 43110120090

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Terhadap Loyalitas Merek ( Studi Kasus Pada Sepeda Motor Merek Suzuki Nex di Jakarta Selatan )

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2015



Rahayu

NIM : 43110120090

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahayu

NIM : 43110120090

Program Studi : MANAJEMEN S1

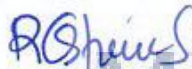
Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Terhadap  
Loyalitas Merek ( Studi Kasus Pada Sepeda Motor Merek  
Suzuki Nex di Jakarta Selatan )

Tanggal Ujian Skripsi : 14 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Yuhasril , SE., ME

Tanggal : 27/8 2015

Tanggal : 26-08-2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Progam Studi S1 Manajemen



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

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 27-08-2015

Tanggal : 27/8 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Terhadap Loyalitas Merek ( Studi Kasus Pada Sepeda Motor Suzuki Nex di Jakarta Selatan )” 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 Ibu. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Almarhum Bp. Yanto dan Bu. Ruminah beserta Kakak ku Wahyuni, Kuswati, Riswanto serta keponakanku Muhammad Naufal Abdillah, Azanir Wilis, Ummu Salamah keluarga saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada

henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu. Dr. Rina Astini., SE., MM, selaku Pembimbing serta Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Teman-teman jurusan Manajemen yang telah memberikan bantuan, semangat dan motivasi kepada penulis khususnya , Lisa Natalia, Janisty, Beny, Semmy, Agus, Nofi Saraswati, Syarifatul Fajriyah, Vinny Susanti, Charlie Mosi, R. Riyanto, dan serta teman- teman di kantor PT. Union Sampoerna Triputra Persada khususnya Bu. Feefianti, Nurhayati, Olive, Een, Izmi, Devi, Romlah, dan team procurement yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis.
7. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga

skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 24 Juli 2015

Rahayu



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	9

## BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	10
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	10
2. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
3. Pengertian Minat Beli.....	25
4. Pengertian Loyalitas Merek.....	32

B. Kajian Riset Terdahulu .....	42
C. Rerangka Pemikiran .....	44
D. Hipotesis .....	45

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	46
B. Desain Penelitian .....	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
1. Definisi Variabel .....	46
2. Oprasional Variabel .....	48
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Metode Analisis .....	50
1. Uji Kualitas Data .....	50
a. Uji Validitas .....	50
b. Uji Reliabilitas .....	51
2. Uji Asumsi Klasik .....	51
a. Uji Normalitas .....	51
b. Uji Heteroskedastisitas .....	52
c. Uji Multikolinieritas .....	52
d. Analisis Regresi Liner Berganda.....	52



3. Uji Hipotesis .....	53
a. Uji F ( Uji Simultan) ..	53
b. Uji t (Uji Parsial) .....	54

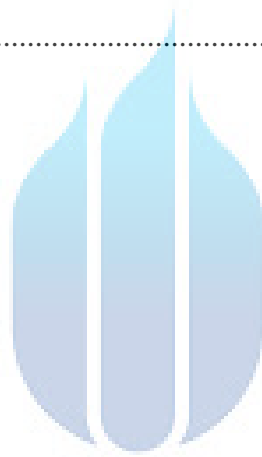
#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	55
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	60
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	61
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi .....	62
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	62
a. Uji Validitas Data .....	62
b. Uji Reliabilitas Data .....	64
2. Uji Asumsi Klasik .....	65
a. Uji Normalitas Data .....	66
b. Uji Heteroskedastisitas .....	69
c. Uji Multikolinieritas .....	70
D. Pengujian Hipotesis .....	71
1. Hasil Uji Regresi Berganda .....	71
2. Hasil Pengujian Hipotesis F .....	73
3. Hasil Pengujian Hipotesis t .....	74
E. Pembahasan .....	76

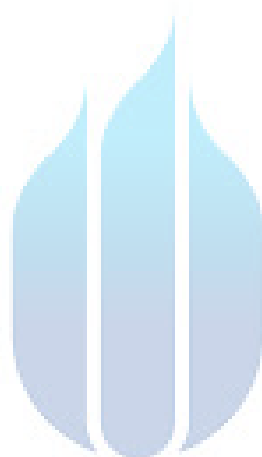
1. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek .....	76
2. Pengaruh minat beli terhadap loyalitas merek .....	77

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	78
Daftar Pustaka .....	80
Lampiran .....	83



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor Merek Suzuki .....	4
Tabel 1.2 Hasil Pre-Studi Pengguna Sepeda Motor Suzuki.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	48
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Validitas Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4.5 Validitas Minat Beli.....	63
Tabel 4.6 Validitas Loyalitas Merek.....	64
Tabel 4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	65
Tabel 4.8 Uji Kosmogorov Smirnov.....	68
Tabel 4.9 Uji Multikoleniaritas .....	70
Tabel 4.10 Analisis Regresi Berganda.....	72
Tabel 4.11 Uji F .....	73
Tabel 4.12 Uji t .....	74
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	75

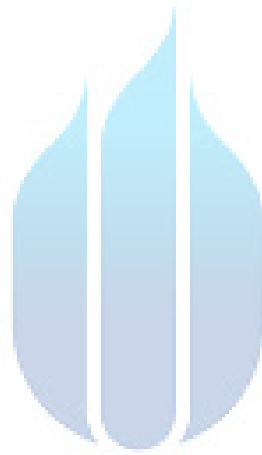
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Sepeda Motor Suzuki .....	4
Gambar 1.2 Hasil Pre-Studi Pengguna Sepeda Motor Suzuki .....	5
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	44
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	45
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	66
Gambar 4.2 Hitogram .....	67
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	82
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	98
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	101



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA