

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR
HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO MULYO MEGAH
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD ABIYYU DAFFA IOBAL

183112340250117



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR
HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO MULYO MEGAH
JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh :

MUHAMMAD ABIYYU DAFFA IOBAL
183112340250117



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGE, DAN BRAND TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO MULYO MEGAH JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2022



MUHAMMAD ABIYYU DAFFA IQBAL
183112340250117

LEMBAR PERSETUJUAN

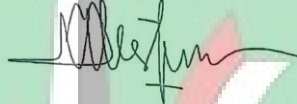
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND
IMAGE, DAN BRAND TRUST TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR
HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO
MULYO MEGAH JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ABIYU DAFFA IQBAL

Nomor Pokok : 183112340250117

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Revisi Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta: Agustus 2022

UNIVERSITAS NASIONAL

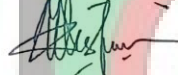
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND
IMAGE, DAN BRAND TRUST TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR
HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO
MULYO MEGAH JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ABIYU DAFFA IQBAL
Nomor Pokok : 183112340250117
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

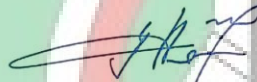
Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,



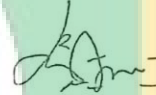
(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,

Anggota / Penguji,

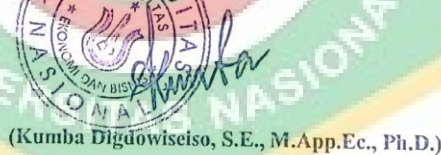


(Prof. Dr. Umar Basalim, DES.)



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Dekan,


(Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, Agustus, 2022

Tanggal Lulus: 19 Agustus 2022

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND IMAGE*, DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO MULYO MEGAH JAKARTA SELATAN

Oleh :

MUHAMMAD ABIYU DAFFA IQBAL

NPM : 183112340250117

Skripsi dibawah bimbingan Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Produk, *Brand Image*, dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Motor Honda Vario di Dealer Honda Margo Mulyo Megah Pasar Minggu Jakarta Selatan. Teknik menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya Koefisien regresi parsial variabel Kualitas Produk (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk motor honda vario berdasarkan nilai t hitung $0,616 < 1,984$ t tabel dan nilai sig $0,540 > 0,05$. Adanya koefisien regresi parsial variabel *Brand Image* (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk motor honda vario berdasarkan nilai t hitung $1,714 < 1,984$ dan nilai sig $0,090 > 0,05$. Dan adanya Koefisien regresi parsial variabel *Brand Trust* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan produk motor honda vario berdasarkan nilai t hitung $2,228 > 1,984$ t tabel dan nilai sig $0,028 < 0,05$. Secara parsial diantara ketiga variabel yang hasilnya signifikan adalah Variabel *Brand Trust* (X3) dengan nilai t hitung $2,228 > 1,984$ t tabel dan nilai sig $0,028 < 0,05$. Hasil penelitian ini mengharapkan kepercayaan dapat meningkatkan *Brand Trust* (X3) yang dapat menunjang Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Brand Image*, *Brand Trust* dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

*INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND BRAND TRUST
ON CUSTOMER PRODUCT LOYALTY HONDA VARIO
MOTORS AT HONDA MARGO DEALER MULYO
MEGAH JAKARTA SELATAN*

By :

MUHAMMAD ABIYU DAFFA IQBAL

NPM : 183112340250117

Thesis, under the guidance of Mrs. Resti Hardini S.E., M.Si

This study aims to determine Product Quality, Brand Image, and Brand Trust on Customer Loyalty for Honda Vario Motorcycle Products at the Honda Margo Mulyo Megah Dealer Pasar Minggu, South Jakarta. The technique uses Multiple Linear Regression Analysis and uses the SPSS program. The results of this study indicate that the partial regression coefficient of the Product Quality variable (X1) has no positive and significant effect on customer loyalty for Honda Vario motorcycle products based on the t-count value of $0.616 < 1.984$ t table and sig value $0.540 > 0.05$. The existence of a partial regression coefficient of the Brand Image variable (X2) has no positive and significant effect on Customer Loyalty for Honda Vario products based on the t-count value of $1.714 < 1.984$ and the sig value of $0.090 > 0.05$. And the partial regression coefficient of the Brand Trust variable (X3) has a positive and significant effect on customer loyalty for Honda Vario products based on the t-count value of $2.228 > 1.984$ t table and sig value of $0.028 < 0.05$. Partially among the three variables whose results are significant is the Brand Trust Variable (X3) with a t-count value of $2.228 > 1.984$ t table and a sig value of $0.028 < 0.05$. The results of this study expect that trust can increase Brand Trust (X3) which can support Customer Loyalty.

Keywords : Product Quality, Brand Image, Brand Trust, and Customer Loyalty

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Muhammad Abiyyu Daffa Iqbal
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Mei 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Persahabatan No.10D, RT.11/RW.4, Cipedak,
Jakarta, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12630.
Telepon/HP : 088214644686
Email : abiyyudaffa06@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012 : SDN Jagakarsa 14 Pagi
2012-2015 : MTS Daarussalaam Jagakarsa
2015-2018 : SMK Daarussalaam Jagakarsa
2018-2022 : Universitas Nasional



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGE, DAN BRAND TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MOTOR HONDA VARIO DI DEALER HONDA MARGO MULYO MEGAH JAKARTA SELATAN”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai studi program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tentunya mengalami banyak hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat kerjasama, dukungan, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan kerendahan, kasih sayang penulis, dan rasa hormat. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Kepada Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengabdikan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan terus berkembang dalam proses belajar.

8. Kepada staf administrasi, sekretariat dan staff perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Bapak Djoko Sundoyo dan Ibu Maisaroh selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi terbesar dalam hidup penulis. Dan selalu memberikan dukungan, kasih sayang, perhatian, kesabaran dan memberikan dukungan baik moral maupun materil, serta doa yang selalu dipanjatkan tiada hentinya kepada penulis.
10. Kepada teman dan sahabat (M.Michele Rizki Byhaqi, M.Ridwan, Desta Ryan Palevi, Hasyim Alatas) yang telah membantu dan juga memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman seperbimbingan (Raihan Aqilla dan Andhika Yoga Pratama) yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan juga informasi selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seangkatan FEB Manajemen 2018 yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan.
13. Dealer Honda Margo Mulyo Megah yang telah mengizinkan peneliti dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu penulis memohon maaf atas segala kekurangannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2022

Muhammad Abiyyu Daffa Iqbal
18311234020117

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (luar).....	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (Dalam)	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI OLEH PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI OLEH PENGUJI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori Yang Terkait dengan Variabel Penelitian...Error!	Bookmark not defined.
1. Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4. Brand Image	Error! Bookmark not defined.
5. Brand Trust	Error! Bookmark not defined.
6. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ...Error!	Bookmark not defined.
2. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error!
3. Pengaruh Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error!

C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
D. Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
a. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
b. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
a. Populasi	Error! Bookmark not defined.
b. Sampel	Error! Bookmark not defined.
c. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis..	Error! Bookmark not defined.
1. Metode Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Metode Analisis Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
a. Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
d. Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
a. Uji F	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark

not defined.

A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
a. Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
b. Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
c. Pendapatan Responden	Error! Bookmark not defined.
d. Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
a. Metode Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1) Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2) Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
c. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1) Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2) Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3) Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4) Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
d. Analisis Inferensial	Error! Bookmark not defined.
1) Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
2) Uji F	Error! Bookmark not defined.
3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4) Uji t	Error! Bookmark not defined.
e. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
1) Uji F	Error! Bookmark not defined.
2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
3) Uji t	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Motor Honda Vario	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Motor Honda Vario	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Motor Honda Vario	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Data Penjualan Honda Vario Dealer Margo Mulyo Megah 2021 .Error!	Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Pengukuran Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Tipe dan Harga Honda Vario	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Brand Image	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Brand Trust	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Validitas Instrumen Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Validitas Instrumen Brand Image ..Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Validitas Instrumen Brand Trust ...Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Validitas Instrumen Loyalitas PelangganError!	Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.24 Regresi Linier BergandaError! Bookmark not defined.

Tabel 4.25 Uji FError! Bookmark not defined.

Tabel 4.26 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.27 Uji Parsial (Uji t)Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sepeda Motor Terlaris di Indonesia 2020Error! Bookmark not defined.

Gambar 2.2 Kerangka AnalisisError! Bookmark not defined.

Gambar 4.3 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.4 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.5 Gambar Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden..Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.6 Gambar Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....Error! Bookmark not defined.

