

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
*EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA  
CHAPTER JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM**

193402516262



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
*EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA  
CHAPTER JAKARTA**

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

Oleh :

**ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM**

**193402516262**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
*EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA  
CHAPTER JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.



## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAMOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA CHAPTER JAKARTA**

Nama Mahasiswa : ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM  
Nomor Pokok : 193402516262  
Program Studi : MANAJEMEN



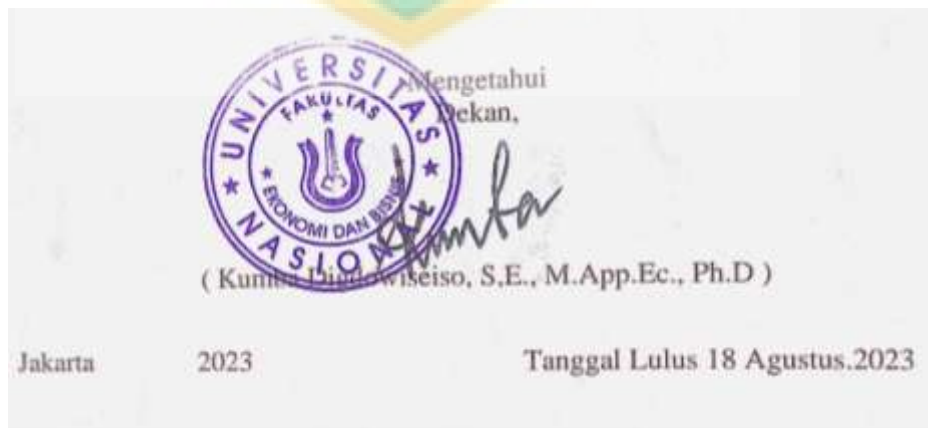
Jakarta

2023

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAMOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA CHAPTER JAKARTA**

Nama Mahasiswa : ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM  
Nomor Pokok : 193402516262  
Program Studi : Manajemen



## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA CHAPTER JAKARTA**

Oleh : ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM

NP, : 193402516262

Tugas Akhir di bawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra M.Si.,M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk dan experiential marketing terhadap loyalitas pengguna motor vespa pada komunitas modernvespa chapter jakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner kepada 104 responden yang dipilih berdasarkan metode accidental sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk dan experiential marketing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan motor vespa di Jakarta Selatan.

**Kata kunci:** Citra merek, kualitas produk, experiential marketing, loyalitas



## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE AND EXPERIENTIAL MARKETING ON VESPA MOTORCYCLE USER LOYALTY IN THE MODERN INDONESIAN VESPA COMMUNITY CHAPTER JAKARTA***

**By : ARYA SULTAN FATHAHILAH TASYIM**

**NPM : 193402516262**

***Final Project under the guidance of Dr. Drs. Suadi Sapta Putra M.Si.,M***

*This study aims to analyze the influence of brand image, product quality and experiential marketing on the loyalty of Vespa motorbike users in the modern community of the Jakarta chapter of Vespa. The research was conducted using primary data from distributing questionnaires to 100 respondents who were selected based on the accidental sampling method. The analytical method used in this study is multiple linear regression using SPSS 24.0 software. The results showed that brand image, product quality and experiential marketing partially had a positive and significant effect on customer loyalty for Vespa motorbikes in South Jakarta.*

***Keywords: Brand image, product quality, experiential marketing, loyalty***



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Diri

1. Nama : Arya Sultan Fathahilah Tasyim
2. Tempat, tanggal lahir : Manado 23 Oktober 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Dendengan dalam, Lingkungan 2, Manado, Sulawesi Selatan
5. No. Handphone : 081218931082
6. Status : Lajang
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email :

### B. Riwayat Pendidikan

1. 2007 – 2012 : SDN 02 MANADO
2. 2012 – 2016 : SMPN 1 MANADO
3. 2016 – 2019 : MAN 1 MANADO





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MOTOR VESPA PADA KOMUNITAS MODERN VESPA INDONESIA CHAPTER Jakarta”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa 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., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 4) Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 5) Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.,Si.M selaku dosen pembimbing yang penulis hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
- 6) Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada

anak didik nya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

- 7) Diri saya sendiri yang mampu kuat sampai titik ini, mampu berjuang di setiap keadaan, mau bangkit di setiap kegagalan, mampu bertahan menjalankan suka dan dukanya kehidupan ini.
- 8) Kedua Orang tua yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis.
- 9) Terimakasih atas segala dukungan yang sudah bapak dan mamah berikan baik hal material maupun non material.
- 10) Terimakasih kepada teman-teman yang telah memberikan masukan dan saran-saran dalam proses pengerjaan Tugas akhir ini.
- 11) Terimakasih kepada sahabat seperjuangan saya yang bernama Bayu Sutrisno yang telah memberikan support dan memberikan referesni buku yang berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.



Jakarta Agustus 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arya Sultan Fathahilah Tasyim', written over a circular scribble.

Arya Sultan Fathahilah Tasyim

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A.Pemasaran .....	8
1.Manajemen Pemasaran.....	8
2.Kualitas Produk.....	11
3.Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	14
4.Experiential Marketing.....	16
5.Loyalitas Konsumen.....	21
C.Hasil Penelitian Sesuai dengan Rujukan Penelitian.....	26
D.Kerangka Analisis.....	29
E.Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A.Objek Penelitian.....	31
B.Data Penelitian .....	31
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	31
2. Populasi dan Sampel.....	31
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
C.Definisi Operasional .....	35
D.Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A.Hasil Penelitian .....	44

1. Deskripsi Data Penelitian.....	44
2. Karakteristik Responden.....	44
3. Analisis Deskriptif .....	47
4. Uji Instrumen.....	51
5. Uji Asumsi Klasik.....	54
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	57
7. Uji Kelayakan Model .....	59
8. Pengujian Hipotesis.....	60
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>61</b>
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Komunitas Motor Vespa Chapter Jakarta .....	61
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Komunitas Motor Vespa Chapter Jakarta .....	62
3. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Motor Vespa Chapter Jakarta .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>64</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah Member Komunitas Modern Vespa (MoVe) Indonesia Cahpter Jakarta</b> .....	2
<b>Tabel 1. 2 Penjualan Sepeda Motor Vespa Tahun 2018-2021</b> .....	3
<b>Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	27
<b>Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert</b> .....	34
<b>Tabel 3. 2 Defiisi Operasional Variabel</b> .....	35
<b>Tabel 4. 1 Jenis Kelamin</b> .....	44
<b>Tabel 4. 2 Usia Responden</b> .....	45
<b>Tabel 4. 3 Alamat Domisili Responden</b> .....	45
<b>Tabel 4. 4 Responden Pengguna Motor Vespa</b> .....	46
<b>Tabel 4. 5 Responden yang aktif sebagai anggota</b> .....	46
<b>Tabel 4. 6 Total Mean Kualitas Produk</b> .....	47
<b>Tabel 4. 7 Total Mean Citra Merek</b> .....	48
<b>Tabel 4. 8 Total Mean Experiential Marketing</b> .....	49
<b>Tabel 4. 9 Total Mean Loyalitas Pengguna</b> .....	50
<b>Tabel 4. 10 Uji Validitas Data</b> .....	51
<b>Tabel 4. 11 Uji Reabilitas</b> .....	52
<b>Tabel 4. 12 Uji Multikoreniaalitas</b> .....	55
<b>Tabel 4. 13 Uji Heteroskedasitas</b> .....	56
<b>Tabel 4. 14 Uji Autokorelasi</b> .....	57
<b>Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda</b> .....	57
<b>Tabel 4. 16 Uji F</b> .....	59
<b>Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</b> .....	60
<b>Tabel 4. 18 Pengujian Hipotesis</b> .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	29
Gambar 4. 1 Grafik Uji Normalitas .....	54

