

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MOBIL SUZUKI DI PT. SURYA BATARA
MAHKOTA KUPANG**

TIAGO ANJELOTI NELSON LAY

18410004

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai Gelar

Sarjana Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2023

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MOBIL SUZUKI DI PT. SURYA BATARA
MAHKOTA KUPANG



TIAGO ANJELOTI NELSON LAY
18410004

MENYETUJUI

Pembimbing I

Alya Elita Sjoen, SE.,MM
NIDN : 0831018301

Pembimbing II

Eka Imelda Seseli, SE.,MM
NIDN : 0817089101

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MOBIL SUZUKI DI PT. SURYA BATARA
MAHKOTAKUPANG**

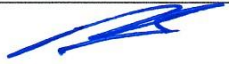
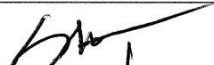


Dipersiapkan Dan Disusun oleh:

TIAGO ANJELOTI NELSON LAY

18410004




**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Padatanggal: 10 Januari 2023
Susunan Dewan Penguji**

Penguji (Utama)	Dr. Damaris Y. Koli,SE.,MP	
Penguji (Anggota)	Zet Ena,SE.,MM	
Pembimbing I	Alya Elita Sjoen,SE.,MM	
Pembimbing II	Eka Imelda Seseli,SE.,MM	

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**


Dekan fakultas ekonomi

Jusuf Aboldaka, SE.M.,Si
NIDN : 1506016701

Ketua program studi manajemen

Alya Elita Sjoen, SE.,MM
NIDN : 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Tiago Anjeloti Nelson Lay

NIM : 18410004

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “ Pengaruh Brand Image dan Atribut Produk terhadap kepuasan konsumen pada Mobil Suzuki di PT. Surya Batara Mahkota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/penelitian sebelumnya.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NIDN : 1506016701

Kupang, 28 November 2022



Tiago Anjeloti Nelson Lay
NIM : 18410004

MOTTO

*KARNA PERINTAH ITU PELITA, DAN AJARAN ITU CAHAYA
DAN TEGURAN YANG MENDIDIK ITU JALAN KEHIDUPAN.*

AMSAL 6:23

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yesus Sang Juruselamat yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan berhasil melewati berbagai macam tantangan. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah tercinta Apolinario Nelson Lay dan Ibu tercinta Maria Goreti L. Manek yang paling berjasa dalam hidup saya, yang selalu mendoakan keberhasilan saya, memberikan dukungan baik materi maupun moral serta kasih sayang dan memotivasi penulis sampai pada titik ini maupun di masa yang akan datang.
2. Adik-adik tercinta Sergio Conceição N. Lay, Stefania Gorety N. Lay dan Gresensia Murtini N. Lay yang memberikan semangat dan selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
3. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Maromi Merlin Mbate.SE.,M.Sc yang selalu setia mendidik dan membimbing saya.
4. Dosen Pembimbing Ibu Alya E. Sjoen,SE.,MM dan Ibu Eka I. Seseli, SE.,MM yang selalu sabar memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya selama mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Kepada seluruh keluarga dari bapak (Susuk Angelo Lay, susuk Ameu Lay dan kuku Milly Lay) yang telah membantu dan mendukung penulis baik berupa moril maupun materi sehingga proses penyusunan tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Kepada seluruh keluarga dari Mama (Kiu Fridus Manek, Kiu Kontri Manek, Kiu Dus Manek, Kiu Achin Manek, Jhi Lenta Manek, Jhi Oktavivian Manek, Dan Jhi Sriwanti Manek) yang selalu memberikan dukungan, motivasi untuk semangat mengerjakan tugas akhir sampai selesai.
7. Kepada Saudara-saudariku Ivon Manek dan Christian Manek dan semua yang telah memberikan motivasi dan banyak mendukung.
8. Kepada Teman-teman seperjuangan, Yunita Ina, Adriano Sonda, Natasha Haning, Angela Kevi, Amos Blegur, Adi Lorensius, Matean Radja, Angela Radja, Hendrikus Nainaif, Disty Sumintoro, Adrianus Kasa, Lorensius Bouk, Albert Pula, Amelia Do Rego yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi saya dalam suka maupun duka.
9. Kepada Teman-teman seperjuangan Manajemen Kelas A Angkatan 2018 terimakasih sudah menjadi teman dan sahabat seperjuangan yang baik, dan selalu menemani dari awal hingga akhir saat ini

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Citra Merek Dan Atribut Produk* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mobil Suzuki Di Pt. Surya Batara Mahkota Kupang ” ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu persyaratan strata satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam proses penulisan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang penulis hadapi, namun berkat pertolongan Tuhan Yesus sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Dan selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengenyam pendidikan di Fakultas Ekonomi khususnya program studi manajemen.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Alya Elita Sjoen, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

5. Ibu Maromi Merlin Mbate.SE.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu meluapkan waktu dan pikiran yang sabar untuk mendidik, membimbing dan menasehati penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM. Selaku Pembimbing I, dan Ibu Eka I. Seseli, SE.,MM. Selaku Pembimbing II yang telah meluapkan waktunya, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP Selaku Penguji Utama, dan Bapak Zet Ena,SE.,MM Selaku Penguji Anggota.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
9. Bapak/Ibu staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah memberikan pelayanan dalam proses studi.
10. Kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan, merawat dan memberikan segalanya yang terbaik untuk penulis, serta doanya yang selalu tercurah.

Manajer PT. Surya Batara Mahkota Kupang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan kakak-kakak karyawan yang baik dan ramah yang membantu selama proses penelitian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN	I
SURAT PERNYATAAN	II
MOTTO	III
PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
ABSTRAK	XIV

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Persoalan Penelitian	8
1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Peneleitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Citra Merek	10
2.1.2 Atribut Produk	13

2.1.3	Kepuasan Konsumen	16
2.2	Konsep Penelitian	19
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis Penelitian	20
2.3.1.	Kerangka Dasar Pemikiran	20
2.3.2.	Hipotesis Penelitian	21
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Populasi Dan Sampel Penelitian	22
3.1.1.	Populasi Penelitian	22
3.1.2.	Sampel Penelitian	22
3.2	Teknik Pengumpulan Data	23
3.3	Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	24
3.4	Teknik Analisis Data	25
3.4.1.	Analisis Pendahuluan	25
3.4.2.	Analisis Lanjutan	25
3.4.2.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.4.2.2.	Pengujian Hipotesis	26
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	28
4.1.2	Visi Dan Misi Lokasi Penelitian	28
4.1.3	Struktur Organisasi Penelitian	29
4.2.	Karakteristik Responden	30
4.2.1	Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	30

4.2.2	Distribusi Berdasarkan Usia	30
4.2.3	Distribusi Berdasarkan Pekerjaan	31
4.3.	Analisis Pendahuluan	32
4.4.3.	Citra Merek	33
4.4.4.	Atribut Produk	35
4.4.5.	Kepuasan Konsumen	36
4.4.	Analisis Lanjutan	38
4.4.1.	Persamaan Regresi Linear Berganda	38
4.4.2.	Pengujian Hipotesis	39
4.4.2.1.	Uji Parsial (Uji T)	39
4.4.2.2.	Uji Simultan (Uji F)	40
4.4.2.3.	Koefisien Determinasi (R^2)	41
4.5.	Bahasan Hasil Analisis	41
4.5.1	Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen	41
4.5.2	Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	44
4.5.3	Kepuasan Konsumen Pada Mobil Suzuki	47
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Implikasi Teoritis	50
5.3	Implikasi Terapan	51
DAFTAR PUSTAKA		52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir	20
Gambar 3.1 Kategori Jawaban	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Penelitian	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	6
Tabel 3.1. Indikator Empirik	24
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4. Interpretasi Nilai Indeks	33
Tabel 4.5. Jumlah Jawaban Responden Brand Image	34
Tabel 4.6. Jumlah Jawaban Responden Atribut Produk	35
Tabel 4.7. Jumlah Jawaban Responden Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. KUESIONER	55
2. TABULASI DATA	59
3. HASIL SPSS	60
4. SURAT PRA PENELITIAN	62
5. SURAT IJIN PENELITIAN	63
6. SURAT SELESA PENELITIAN	64
7. KARTU KONSULTASI	65

**PENGARUH CITRA MEREK DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MOBIL SUZUKI DI PT. SURYA BATARA
MAHKOTA KUPANG**

TIAGO ANJELOTINELSON LAY

ABSTRAK

Suzuki Indonesia merupakan kelompok usaha yang bergerak dibidang industri otomotif yang memproduksi, memasarkan, mempromosikan motor, mobil dan motor tempel (outboard- motor). Hal tersebut juga didukung dengan pelayanan purna jual suku cadang serta perbaikan/pemeliharaan di seluruh Indonesia yang solid dan terintegrasi dalam melayani para pelanggan Suzuki.

Suzuki terus berinovasi tidak hanya soal produk namun juga layanan purna jual. Terbukti selama 2019, sekitar 1,1 juta pengguna mobil Suzuki melakukan servis di bengkel resmi atau mengalami peningkatan 8 persen dibandingkan tahun 2018. Suzuki mengandalkan 339 outlet servis yang tersebar di Indonesia yang menyediakan layanan sales, servis dan spare part.(PT. Suzuki Indomobil Group)

Suzuki Indonesia telah memberikan kontribusi untuk bangsa dan masyarakat dengan memberikan produk-produk bermanfaat bagi perkembangan bangsa. PT. Surya Batara Mahkota Kupang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan roda empat khususnya mobil Suzuki yang berdiri sejak tahun 2011 yang berlokasi di Kota Kupang Nusa Tenggara Timur, Jln. Timor Raya No. 1 Oeba, Kec. Kota Lama. Adapun upaya dari PT. Surya Batara Mahkota Kupang dalam menarik minat beli konsumen yaitu dengan melakukan pemasaran langsung dengan membagikan brosur sebanyak mungkin terhadap masyarakat luas dan juga memasang stand penjualan mobil pada PT. Surya Batara Mahkota Kupang di titik-titik keramaian pada pusat kota untuk mengsosialisasi produk yang mereka tawarkan secara langsung terhadap masyarakat. penjualan mobil suzuki ini berkembang cukup pesat, hal ini ditunjukkan oleh penjualan mobil suzuki pada tahun 2018 sebanyak 2.128 unit mobil, sedangkan pada tahun 2019 terjadi peningkatan penjualan dengan

total 2.194 unit mobil namun Pada tahun 2020 terjadi penurunan penjualan dengan total 1.329 unit mobil, Hal ini terjadi karena faktor pertumbuhan ekonomi yang tidak stabil sehingga terjadi penurunan penjualan pada PT. Surya Batara Mahkota Kupang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Citra Merek* dan *Atribut Produk* terhadap kepuasan konsumen pada Mobil Suzuki di PT. Surya Batara Mahkota Kupang. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Surya Batara Mahkota Kupang. Metode dalam menentukan sampel menggunakan teknik Slovin maka ditetapkan jumlah responden sebanyak 50 responden. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu kusioner. Teknik analisis data, analisis pendahuluan yaitu menggunakan teknik skor dan Analisis Lanjutan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Citra Merek* pada produk Mobil Suzuki tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Batara Mahkota Kupang, dan *Atribut Produk* pada produk Mobil Suzuki berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Batara Mahkota Kupang.

Kata Kunci: *Citra Merek, Atribut Produk, Kepuasan Konsumen*