

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI
PADA PT. SURYA MAHKOTA KENCANA KOTA KUPANG**

YOSINTA RAMBU WADA IMUNG
20410106

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan –Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI
PADA PT. SURYA MAHKOTA KENCANA KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YOSINTA RAMBU WADA IMUNG
20410106



Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing II

Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB, MM
NIDN: 1511068901

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI
PADA PT. SURYA MAHKOTA KENCANA KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YOSINTA RAMBU WADA IMUNG

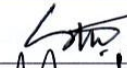
20410106



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal: 07 November 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Zet Ena, SE., MM	
Penguji Anggota	Yudith F. Lerrick, SE., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Jofret U.S Peku Djawang, S.AB., MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN



Dekan Fakultas Ekonomi


Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua Program Studi Manajemen


Alya Elita Sjoen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosinta Rambu Wada Imung

NIM : 20410106

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : “ Pengaruh Citra Merek Dan Kualita Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada Dealer Suzuki Kuanino Kota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui



Kupang, 20 September 2024

Yang Menyatakan

siswa

Materai 10.000



Yosinta Rambu Wada Imung

NIM. 20410106



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Tanggal 07 November 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Yosinta Rambu Wada Imung
TTL : Lolajangi, 06 Januari 2001
NIM : 20410106
Jurusan/Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang
Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP
Pembimbing II : Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Zet ena, SE.,MM	Utama	80	X 40%	32
Yudith F. Lerrick, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	Anggota	85	X 20%	17
Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.,MM	Anggota	85	X 20%	17
Total Nilai yang diperoleh: 82				
Nilai Aksara: A (SANGAT MEMUASKAN)				

Kupang, 07 November 2024

Dekan Fakultas Ekonomi UKAW



Hermyn B. Nina, SE., M.Si

NIDN. 7857746647230150

“MOTTO”

**“BERSUKACITALAH DALAM PENGHARAPAN, SABARLAH DALAM
KESESAKAN, DAN BERTEKUN DALAM DOA”**

(ROMA 12:12)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus dan yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Thomy Thomas Dapayapu dan Mama Maria Malo tercinta yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Ibu Eka Imelda Seseli, SE., MM selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan pada penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Jofret U. S Peku Djwang, S.AB., MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.

7. Saudara dan saudari tercinta, kaka Ina Leligadung, Dian Pedi, Ida Leligadung, Andre Leligadung, Adepetri, Eren Leligadung, Ridly, Rusly Leligadung yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan Armi Rambu, Enjel Tanghana, Paula Mooy, Mita Tefa, Desi Aluman, yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
9. Teman-teman seperjuangan MJC-20 terutama kaka Fian Ndate, Sua Mooy, Fredy Haki, Angki Anin, Epy Klau, Julio yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing. Kiranya kasih Tuhan Selalu hadir dalam kehidupan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul :Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, namun semuanya dapat dilewati karena berkat dari Tuhan Yang Maha Esa yang diberikan melalui segala bentuk dukungan dari berbagai pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr Ir. Godlief Frederik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang dan juga Dosen Pembimbing I penulis yang selalu memotivasi dan memberikan saran-saran yang terbaik untuk penulis
4. Ibu Alya E. Sjioen, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

5. Bapak Jofret U. S Peku Djwang, S.AB., MM selaku dosen pembimbing II yang selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan ilmu serta solusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Zet Ena, SE., MM selaku dosen penguji utama dan Ibu Yudith F. Lerrick, SE., MM selaku dosen penguji anggota.
7. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, segala usul, saran serta kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Kupang, 2024

Yosinta Rambu Wada Imung

DAFTAR ISI

COVER	
PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
MOTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
2.1 Pengertian Teoritis	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	10
2.1.2 Citra Merek	11
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek	11
2.1.2.2Indikator Citra Merek.....	13
2.1.3 Kualitas Layanan.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	14

2.1.3.2 Indikator Kualitas Layanan	14
2.2 Konsep Penelitian	19
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	19
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	19
2.3.2 Hipotesis.....	20
2.3.2.1 Hipotesis Kerja	20
2.3.2.2 Hipotesis Statistik	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Populasi Dan Sampel	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3 Konsep Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep.....	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 Uji Hipotesis	26
3.4.2.2.1 Uji Parsial (Uji t).....	26
3.4.2.2.2 Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	26
3.4.2.3 Koefisien Determinasi.....	27
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	28
4.1 Gambaran Objek	28
4.1.1 Sejarah PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.....	28
4.1.2 Visi Dan Misi	29
4.1.3 Karakteristik Responden	29
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.1.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	32
4.2 Analisis Pendahuluan.....	33
4.2.1 Citra Merek	34

4.2.2 Kualitas Layanan.....	35
4.2.3 Keputusan Pembelian	40
4.3 Analisis Lanjutan	41
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4.3.2 Uji Parsial (Uji T)	42
4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	44
4.3.4 Koefesien Determinasi (R^2)	45
4.4. Bahasan Hasil Analisis	45
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	45
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	50
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Teoritis	64
5.3 Implikasi Terapan	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pembelian Dan Tipe Unit Sepeda Motor PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang Per Januari-Desember 2023	3
Tabel 3.1	Konsep Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	32
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Citra Merek (X1)	34
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap kualitas Layanan (X2).....	36
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	40
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Hipotesis	20
Gambar 4.1 Logo Suzuki	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	68
Lampiran II Tabulasi Data	76
Lampiran III Hasil Output Spss	85

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang. Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor pada PT Surya Mahkota Kencana Kota Kupang. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang., Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan Sepeda Motor Pada pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Kota Kupang yang pernah membeli produk Sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang. Kemudian karena populasi tidak di ketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 96 orang jumlah responden masyarakat Kota Kupang yang biasa atau pernah membeli Sepeda Motor Suzukipada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui googleform. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji-t), Uji Simultan (Uji-f) dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel citra merek diatas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 47,102-73,332. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 336,577 dan nilai rata-ratanya indeks untuk variabel diatas citra merek sebesar 67,315 berada dalam kategori sedang. Berdasarkan nilai indeks jawaban responden kualitas layanan diatas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 57,913-78,851. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 1,410,606 dan nilai rata-rata indeks 74,24 berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y = 3,580 + 0,316 X_1 + 0,153 X_2$. Diketahui konstan regresi sebesar 3,580, koefisien regresinya $b_1 = 0,316$, koefisien regresi $b_2 = 0,153$. Nilai konstan sebesar 3,580 artinya jika citra merek (X_1), kualitas layanan (X_2) sama dengan nol, maka keputusan pembelian (Y) memiliki nilai sebesar 3,580 satuan. Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,316 artinya jika nilai citra merek (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 0,316 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif citra merek (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,153 artinya jika kualitas layanan (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 0,153 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif kualitas layanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y).

Implikasi Terapan : Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut: Dengan diketahui bahwa variabel citra merek pada Sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang perlu ditingkatkan dalam hal memberikan ciri-ciri yang membedakannya dari merek lain dalam hal kreativitas, dinamis dan kekokohan pada merek sepeda motor Suzuki. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas layanan pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang, patut dipertahankan, namun ada yang perlu ditingkatkan dalam hal penampilan petugas saat melayani konsumen yang membeli produk sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang.. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti lebih jauh lagi tentang indikator keputusan pembelian pada indikator jumlah pembelian, karena memiliki nilai indeks dalam kategori sedang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang., secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Sepeda Motor Suzuki Kuanino pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang., dan secara simultan citra merek, kualitas layanan berpengaruh sama-sama terhadap

keputusan pembelian Sepeda Motor Suzuki pada PT. Surya Mahkota Kencana Kota Kupang..

Kata kunci : keputusan pembelian, citra merek, kualitas layanan.