

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 purba 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 Koefesien 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.