

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK
SEBAGAI MEDIASI PADA PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Matic Honda di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF QUALITY OF PRODUCT ON CUSTOMERS' LOYALTY
WITH CUSTOMERS' SATISFACTION AND BRAND IMAGE AS MEDIATION
OF HONDA MATIC MOTORCYCLES IN YOGYAKARTA PROVINCE**

(A study on Honda matic motorcycle customers in Yogyakarta Province)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjan pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

ERDIAN FIRMANSYAH CAESARIO

20110410075

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK
SEBAGAI MEDIASI PADA PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Matic Honda di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF QUALITY OF PRODUCT ON CUSTOMERS'
LOYALTY WITH CUSTOMERS' SATISFACTION AND BRAND IMAGE
AS MEDIATION OF HONDA MATIC MOTORCYCLES IN
YOGYAKARTA PROVINCE**

(A study on Honda matic motorcycle customers in Yogyakarta Province)

Diajukan oleh

ERDIAN FIRMANSYAH CAESARIO

20110410075

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr.Susanto, M. S.

Yogyakarta , 06 Agustus 2015

NIK : 130 887 249

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK SEBAGAI MEDIASI
PADA PRODUK SEPEDA MOTOR Matic HONDA DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Matic Honda di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

**THE EFFECT OF QUALITY OF PRODUCT ON CUSTOMERS' LOYALTY
WITH CUSTOMERS' SATISFACTION AND BRAND IMAGE AS MEDIATION
OF HONDA Matic MOTORCYCLES IN YOGYAKARTA PROVINCE**

(A study on Honda matic motorcycle customers in Yogyakarta Province)

Diajukan Oleh :

ERDIAN FIRMANSYAH CAESARIO

20110410075

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan

Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal , 03 Oktober 2015

Yang terdiri dari

Dr.Susanto, M.S.

Ketua Tim penguji

Retno Widowati, PA., M.Si, PhD.

Anggota Tim penguji

Lela Hinasah, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.

NIK. 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Erdian Firmansyah Caesario

NIM : 20110410075

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: ” **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK SEBAGAI MEDIASI PADA PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**”

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta , 05 Agustus 2015

Erdian Firmansyah Caesario

MOTTO

Jadi Diri Sendiri, Cari Jati Diri, Dan Dapatkan Hidup Yang Mandiri
Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir Dan Kehidupan Terus Berputar
Sesekali Liat Ke Belakang Untuk Melanjutkan Perjalanan Yang Tiada
Berujung.

Man Jadda Wa Jada

[Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil]

Man Shobaro Zafiro

[Siapa yang bersabar akan beruntung]

Man Saaro 'Alaa Darbi Washola

[Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai]

“Doa kita bisa merubah nasib kita, dan kebaikan
dapat memperpanjang umur kita” .

(HR. Ath-Thahawi)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan

Untuk kedua orang tua Tercinta,

Mazlan.SE dan Esty Loekitosari yang selalu

Memberi dorongan dan semangat yang luar biasa,

dan semua doa yang selalu engkau limpahkan padaku..

selangkah lagi anak kalian ini

akan menjadi orang bisa kalian andalkan

baik di dunia maupun akhirat..

Aamiin.....

Dan Buat Adik-Adikku Marliza Dinda Prawitasari dan Firdaus Azlansyah Al

Ghifari yang selalu menghibur dan membuat tertawa untuk selalu

menyemangatiku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih Untuk...

- ALLAH SWT yang selalu mengabulkan semua permintaan ku, menuntunku ke jalan yang lebih baik. Tanpa rahmat dan kuasaMU semua yang kujalani takkan berarti. Tegurlah aku agar aku selalu bersyukur padaMU atas semua rahmat dan kasih sayang yang selalu engkau berikan padaku... Berilah petunjukMU agar aku selalu berada di jalan LurusMU dan ijinan aku menjadi KekasihMU ya Robb..
- ALMAMATER UMY.... terimakasih muda menduniaaaa... semoga lulusan mendunia semua sesuai tag line nya..Aamiin !!!!!
- Papa dan Mama yang selalu memberi semangat , dukungan , saran dan doa . bagiku kalian orang yang paling luar biasa dalam kehidupan saya .
- Bapak Dr.Susanto,M.S sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang selalu memberi saran terbaik setiap kali bimbingan hingga skripsi ini selesai.
- Teman- teman nongkrong kak wulan , mas angga , dhany , Ririn , Vita , Rahmat, Destya , Dll yang selalu saling memberikan dukungan, kita bermain , bercanda tapi juga tetap untuk berbicara dan memikirkan masa depan untuk mejadi lebih baik dan selalu bermanfaat.
- SEMUA TEMAN TEMAN MANAJEMEN 2011 TETEP DIJAGA TALI SILAHTURAHMI KITA WALAUPUN AKAN BERLANJUT UNTUK Mencari Kesuksesan.. TETEP DIJAGA JUGA KOMUNIKASINYA AGAR TETEP SOOOLIIID!!!! SEMANGAT BUAT KITA SEMUAA.. DAN SUKSES SELALU YAAAA!!!!

INTISARI

Persaingan bisnis kini berkembang begitu pesat, setiap perusahaan berlomba untuk memberikan keunggulan terbaik pada setiap produknya untuk merebut pangsa pasar dan mempertahankan loyalitas konsumennya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Populasi dalam pengambilan sampel ini adalah pembeli dan pengguna sepeda motor matik honda di daerah istimewa yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil analisis membuktikan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif terhadap citra merek, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk justru berpengaruh negatif terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai mediasi dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui citra merek sebagai mediasi.

Kata kunci : Kualitas produk, citra merek, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna sepeda motor matik honda.

ABSTRACT

Business competition has grown rapidly. Every company competes to give their excellence in every product in order to win the market and to retain customers. The objective of this research is to find out the effect of quality of product, brand image, and customers' satisfaction on customers' loyalty. The population of this sample consisted of 100 the customers and users of Honda matic motorcycles in Yogyakarta Province. The data were collected using questionnaire, and they were analyzed using Structural Equation Modelling (SEM). The analysis results proves that quality of product has positive effect on customers' satisfaction, quality of product has positive effect on brand image, customers' satisfaction has positive effect on customers' loyalty, brand image has positive effect on customers' loyalty, quality of product has negative effect on customers' loyalty, quality of product has positive effect on customers' loyalty through customers' satisfaction as mediation, and quality of product has positive effect on customers' loyalty through brand image as mediation.

Key words: quality of product, brand image, customers' satisfaction, customers' loyalty to Honda matic motorcycles.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, karunia, dan rahmat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah pada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau.

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK SEBAGAI MEDIASI PADA PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si, PhD Selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dosen pembimbing Bapak Dr.Susanto,M.S, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membekali penulis ilmu dan pengetahuan bermanfaat.
6. Mama, papa, adik dan Keluarga besar serta Partner yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
7. Teman-teman Manajemen Angkatan 2011
8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka atas segala saran dan kritik yang bersifat koreksi dan membangun dari semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta , 05 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Produk.....	7

2. Kepuasan Konsumen.....	9
3. Citra Merek.....	11
4. Loyalitas Konsumen.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Penurunan Hipotesis.....	15
D. Model Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Subyek dan obyek Penelitian.....	21
B. Jenis dan sumber data.....	21
C. Populasi dan Teknik pengambilan sampel.....	22
D. Teknik pengumpulan data.....	22
E. Definisi Operasional.....	23
F. Uji Kualitas Instrumen.....	24
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reliabilitas.....	25
G. Metode Analisis Data.....	26
1. Pengembangan model berdasarkan teori	
2. Menyusun diagram jalur dan persamaan struktural	
3. Menyusun diagram jalur dan persamaan struktural	
4. Memilih jenis input matrik dan estimasi model yang diusulkan	
5. Menilai identifikasi model structural	
6. Menilai kriteria goodness-of-fit	
7. Interpretasi dan modifikasi model	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	36
B. Profil Responden Penelitian.....	38
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	42
D. Analisis Faktor Konfirmatori.....	43

1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	44
2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	45
E. Uji Reliabilitas dan Variance Extract.....	48
F. Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	51
G. Uji Asumsi.....	54
1. Uji Normalitas Data.....	54
2. Uji Outliers.....	55
3. Uji Multikolinieritas dan Singularitas.....	56
4. Uji Nilai Residual.....	57
H. Pengujian Hipotesis.....	59
I. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	25
Tabel 3.3 Indikator Goodness-of-fit.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Citra Merek.....	41
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen.....	42
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Faktor Eksogen.....	44
Tabel 4.8 Hasil Regression Weight Faktor Konfirmatory Faktor Eksogen..	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Faktor Konfirmatori Faktor Endogen.....	47
Tabel 4.10 Hasil Regression Weight Faktor Konfirmatory Endogen.....	47
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extract...	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Full Mode Structural Equation Modeling (SEM).....	52
Tabel 4.13 Hasil Regression Weight Full Model Structural Equation Modeling (SEM)	52
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Normalitas Data.....	54
Tabel 4.15 Hasil Penguian Outliers.....	56
Tabel 4.16 Standarized Residual Covariance.....	57
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	59
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis).....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	43
Gambar 4.2 Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	46
Gambar 4.3 Full Model Structural Equation Modeling (SEM).....	51