

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
MOTOR MATIC HONDA SCOOPY  
DI KOTA NEGARA**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

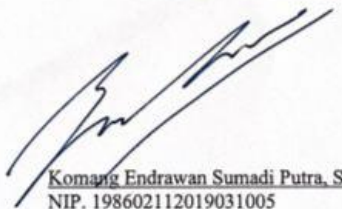
Skripsi oleh Ni Komang Ayu Juli Utami  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 21 Februari 2023

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si  
NIP. 1968102919930320

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Februari 2023

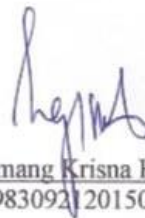
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy di Kota Negara” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siao menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 23 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Komang Ayu Juli Utami  
NIM. 1917041083

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Agung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy di Kota Negara”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Ayah I Wayan Partika dan Ibu Ni Luh Pariani yang selalu memberikan dukungan dan doa selama menempuh pendidikan

9. Saudara Ni Putu Natalia Pusparini dan I Made Arya Dwi Saputra yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga segala bantuan, dukungan dan kebaikannya mendapatkan pahala yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Demikian skripsi ini disusun sudah barang tentu masih banyak kekurangannya. Untuk itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penelitian ke depan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terimakasih.



Singaraja, 10 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Merek.....	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Merek.....	11
2.1.2 Dimensi Loyalitas Merek.....	11
2.1.3 Indikator Loyalitas Merek.....	12
2.2 Citra Merek.....	14
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	14
2.2.2 Dimensi Citra Merek.....	14
2.2.3 Indikator Citra Merek.....	15
2.3 Kepercayaan Merek.....	16
2.3.1 Pengertian Kepercayaan Merek.....	16
2.3.2 Dimensi Kepercayaan Merek.....	16



2.3.3 Indikator Kepercayaan Merek .....	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.5.1 Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	21
2.5.2 Hubungan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	22
2.5.3 Hubungan Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	23
2.6 Kerangka Berpikir .....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Rancangan Penelitian .....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.5 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	30
3. 6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
3.8 Uji Hipotesis .....	38
3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	38
3.8.2 Uji Parsial (Uji t) .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data Penelitian .....	40
4.2.Pengujian Asumsi Klasik .....	43
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.5 Pengujian Hipotesis.....	47

4.5.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy .....	47
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy.....	48
4.5.3 Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy.....	48
4.6 Pembahasan.....	49
4.6.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy .....	49
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy.....	51
4.6.3 Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy.....	53
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	55
4.8 Implikasi.....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1 Rangkuman .....	58
5.2 Simpulan .....	59
5.3 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Persentase <i>Top Brand Index</i> Honda Scoopy .....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.1 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.4 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Pendapatan .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.6 Otput SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.7 Hasil <i>Output</i> ANOVA.....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot <i>Of Regression Standardized Residual</i> . 43	
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplots</i> .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Penjualan Honda Scoopy <i>Top Brand Index</i> .....	69
Lampiran 02 Data Penjualan Honda Scoopy di Kota Negara .....	70
Lampiran 03 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentang Skor Kuisisioner Awal dan Kuisisioner Secara Total Variabel Loyalitas Merek.....	71
Lampiran 04 Kuisisioner Penelitian.....	73
Lampiran 05 Tabulasi Data Kuisisioner Awal Loyalitas Merek Motor Matic Honda Scoopy di Kota Negara.....	76
Lampiran 06 Rekapitulasi Data Ordinal Sampel Kecil .....	77
Lampiran 07 Rekapitulasi Data Ordinal Sampel Besar.....	79
Lampiran 08 Rekapitulasi Data Interval.....	84
Lampiran 09 Deskripsi Data Responden.....	89
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik Output SPSS 25 .....	95
Lampiran 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Output SPSS 25.....	97