

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MOTOR YAMAHA NMAX
DI DENPASAR BALI**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MOTOR YAMAHA NMAX
DI DENPASAR BALI**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Magister Ilmu Manajemen**



Oleh:

**PUTU AYU LALITA SRIVISAKHA
NIM 2229131022**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Putu Ayu Lalita Srivisakha ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian tesis.

Singaraja, 05 Juli 2024

Pembimbing I

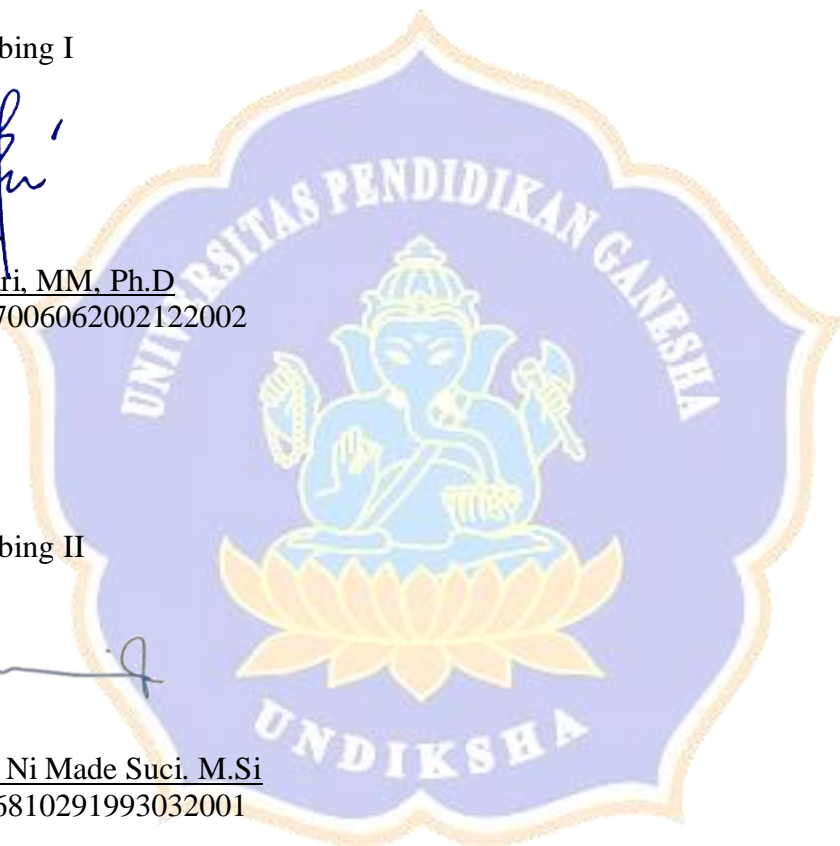


Trianasari, MM, Ph.D
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II



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



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

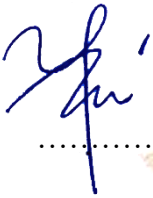
Tesis oleh Putu Ayu Lalita Srivisakha ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal, Agustus 2024

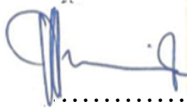
Oleh
Oleh Tim Penguji



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



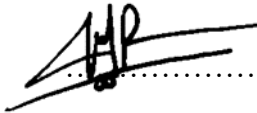
Anggota
Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002



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



Anggota
Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002



Anggota
Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 196810291993032001

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

SURAT PERNYATAAN

Saya Putu Ayu Lalita Srivisakha menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja,
Yang memberi pernyataan,



Putu Ayu Lalita Srivisakha

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas anugerahNya, sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Yamaha NMAX Di Denpasar Bali, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik.
3. Ibu Trianasari, MM, Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Dra. Ni Made Suci. M.Si, sebagai Pembimbing II yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan.
5. Dr. Kadek Rai Suwena, M.Pd, Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D, sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan- masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
6. Para konsumen motor yamaha Nmax di Denpasar Bali yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian.

7. Para Dosen Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
8. Rekan-rekan seangkatan di Prodi Ilmu Manajemen Undiksha yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk karakter dan mental penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
9. Untuk Keluarga, terutama kedua Orang Tua yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan support yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Penjelasan Istilah	12
1.8 Rencana Publikasi	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen	14
2.1.2 Kualitas Produk	17
2.1.3 Persepsi Harga	21
2.1.4 Citra Merek	25
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir	36
2.4 Hipotesis Penelitian	38
2.4.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.4.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.4.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3 Waktu Penelitian	43

3.4	Prosedur Penelitian.....	43
3.5	Variabel Penelitian	43
3.6	Instrumen Penelitian.....	46
3.7	Analisis Data	47
3.7.1	Uji Instrumen	47
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	49
3.7.3	Uji Hipotesis.....	51
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Hasil Penelitian	54
4.1.1	Deskripsi Data	54
4.1.2	Uji Asumsi Klasik	60
4.1.3	Uji Hipotesis.....	63
4.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi.....	66
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	67
4.2.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.2.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	73
4.2.4	Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.2	Skala Likert dan Bobot Nilai Jawaban Responden.....	46
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2	Usia Responden.....	55
Tabel 4.3	Penghasilan Responden.....	56
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....	56
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban terhadap Variabel Persepsi Harga (X2).....	58
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban terhadap Variabel Citra Merek (X3).....	58
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Penjualan Motor Berbagai Merek di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Penjualan Produk Motor Yamaha di Kota Denpasar	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Karakteristik Responden	86
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 4. Uji Validitas.....	101
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	104
Lampiran 6. Uji Multikolinieritas	106
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas	107
Lampiran 8. Uji Normalitas	108
Lampiran 9. Uji Linieritas.....	109
Lampiran 10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	110
Lampiran 11. R Tabel	111

