

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MOTOR NMAX DI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

Suardwipa

NIM 2117041139

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

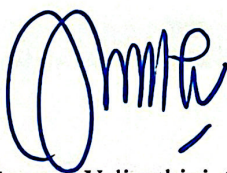
SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 1982207292010122003



Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 1988050320018031001

Skripsi Oleh Suardwipa

Telah Dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 3 Juli 2025

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yuliathini, S.E., M.M
NIP.198207292010122003

(Ketua)



Rahutama Atidira, M.M
NIP. 1988050320018031001

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP.199106072020122017

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

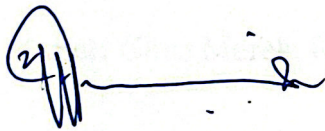
Hari : Kamis

Tanggal : 3 Juli 2025

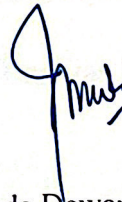
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162022121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Nmax pada Maha Surya Motor di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap 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, 17 April 2025

Yang membuat pernyataan,



Suardwipa

NIM 2117041139

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Nmax di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang senantiasa memberikan motivasi dan fasilitas bagi penulis dalam menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas fasilitas yang telah diberikan guna memperlancar proses penyusunan skripsi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas segala arahan yang mendukung penelitian ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang menyusun dan melayani administrasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, saran, petunjuk, dan berbagai dukungan serta motivasi dalam proses penelitian ini.
6. Rahutama Atidira, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi S1 Manajemen yang selalu memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, saran dan mendidik selama

penulis menempuh perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Program Studi S1 Manajemen serta seluruh rekan-rekan mahasiswa di Lingkungan Undiksha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 17 April 2025



Suardwipa
NIM 2117041139

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Kualitas Produk	12
2.1.3 Citra Merek.....	14
2.3 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.3 Hubungan Variabel.....	22
3.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	22
3.3.2 Hubungan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.....	23
3.3.3 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap KepuasanPelanggan	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27

3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	36
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil	41
4.1.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden	41
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	43
4.2 Uji Kualitas Data.....	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.1 Uji Asumsi Normalitas	46
4.3.2 Uji Multikolinearitas	47
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	50
4.4.3 Uji F.....	51
4.4.4 Uji Koefisiensi Determinasi	52
4.5 Pembahasan	53
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.5.4 Implikasi.....	58
 BAB V. PENUTUP	60
5.1 Ringkasan	60
5.2 Kesimpulan	62
5.3 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP.....	968



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	35
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Data	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonearitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	49
Tabel 4.10 Hasil Uji F	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Sepeda Motor di Singaraja Tahun 2024.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Lampiran 2. Observasi Awal Variabel Kualitas Produk	70
Lampiran 3. Observasi Awal Variabel Citra Merek	71
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden Kelompok Kecil	72
Lampiran 5. Data Responden	74
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden	82
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS	88

