

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pengguna Motor Honda Beat Di Wilayah Kebon Kopi Rt 007 Rw 04  
Tangerang Selatan)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : ANDRIYANTO SUNANDAR**

**NIM : 041201503125029**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pengguna Motor Honda Beat Di Wilayah Kebon Kopi Rt 007 Rw 04  
Tangerang Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen - Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : ANDRIYANTO SUNANDAR**

**NIM : 041201503125029**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2017**

## ABSTRAC

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Sepeda Motor Honda Beat Diwilayah Kebon Kopi Rt 007 Rw 04 Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Pengguna Sepeda Motor Honda Beat Diwilayah Kebon Kopi Rt 007 Rw 04 Tangerang Selatan. Pengambilan sampel menggunakan teknik Non Probability sampling dan dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental dengan rumus Roscoe. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen (validitas dan realibilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikoloniaritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi), analisa korelasi, regresi linier berganda, uji t (secara parsial), uji f (secara simultan) dan determinasi *adjusted R<sup>2</sup>*.

Dari hasil uji t (secara parsial), telah diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji f (secara simultan) diperoleh hasil bahwa ketiga variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen



## ABSTRAC

*This study aims to determine the effect of Product Quality, Kualitas Pelayanan and Brand Image on Customer Satisfaction Users Motorcycles Honda Beat Kebon Kopi region Rw 04 Rt 007 South Tangerang. The population in this study are all consumers Users Motorcycles Honda Beat Kebon Kopi region Rw 04 Rt 007 South Tangerang. Sampling using Non Probability sampling, because the population in this study is not known with certainty and in this study using sampling techniques Incidental formula Roscoe. Instruments in this study using questionnaires with respondents as many as 100 people. Analysis techniques in this study using a test instrument (validity and reliability), classical assumption (normality, multikoloniaritas, heteroskedastisitas and autocorrelation), correlation analysis, multiple linear regression, t test (partially), test f (simultaneously) and the determination of adjusted  $R^2$ .*

*From the results of the t test (partially), has obtained results that variable product quality, service quality and brand image affects customer satisfaction. From the test results f (simultaneously) showed that the three variables affects customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Brand and Customer Satisfaction*

