

**“PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PRODUK,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MENGUNAKAN SEPEDA MOTOR BEAT”**

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

CHAERUL HIDAYAT

1502010065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MENGUNAKAN SEPEDA MOTOR BEAT
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)**



SKRIPSI

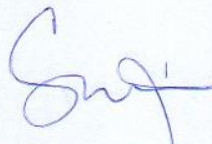
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1**

Oleh :

CHAERUL HIDAYAT

1602010237

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing



Dra Tri Septin Muji R. M.Si
NIP. 2160128

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chaerul Hidayat
NIM : 1502010065
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 19 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Chaerul Hidayat

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Chaerul Hidayat
NIM : 1502010065
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KUALKEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN SEPEDA MOTOR BEAT
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

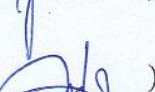
Ketua : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si

()

Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, Ph.D

()

Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E.,M.Si

()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 19 Januari 2022

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIP. 2160187

iv

MOTTO

“Sukses adalah perjuangan pantang mundur sebelum apa yang kita inginkan tercapai ”

(Chaerul Hidayat)

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakan”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi setelah tumbuh dan berusaha pasti memiliki buah yang manis”

(Aristoteles)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan

skripsi penuh perjuangan ini kepada :

Bapakku Riyadi, dan juga Ibuku Jumari,

Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa

terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya,

dengan yang lebih dari apa yang sudah kalian perjuangan untuk aku.

AAMIIN AAMIIN AAMIIN YA ROBAL'ALAMIN.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan mengenai selama proses masa perkuliahan.
5. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

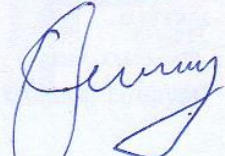
6. Herni Justiana Astuti, Ph.D, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Fatmah Bagis, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Kedua orang tua saya sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Tidak lupa kepada teman-teman saya yang sudah memberi semangat, motivasi kepada saya.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 19 Januari 2022

Penulis



Chaerul Hidayat

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chaerul Hidayat
NIM : 1502010065
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Konsumen menggunakan sepeda motor Beat”
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih infomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 19 Januari 2022

Yang menandatangani


Chaerul Hidayat

“PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGUNAKAN SEPEDA MOTOR BEAT”

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Chaerul Hidayat¹, Tri Septin Muji Rahayu²

Chaerulhidayat@gmail.com

septinharyanto@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini Adalah Mahasiswa perguruan tinggi di Purwokerto. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Purposive Sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial nilai pelanggan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Besarnya nilai pelanggan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen adalah 46%.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen.

“PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGUNAKAN SEPEDA MOTOR BEAT”

(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Chaerul Hidayat¹, Tri Septin Muji Rahayu²

Chaerulhidayat@gmail.com

septinharyanto@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the effect of customer value, product quality and trust on consumer satisfaction. This type of research uses quantitative research. The population in this study were college students in Purwokerto. The technique of determining the sample in this study is to use purposive sampling, which is a sampling technique with certain criteria. The sample used in this study was 110 respondents. Data analysis used multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that simultaneously and partially customer value, product quality and trust have an effect on consumer satisfaction. The amount of customer value, product quality and trust in customer satisfaction is 46%.

Keywords: Customer Value, Product Quality, Trust, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan masalah.....	7
C. Rumusan masalah.....	7
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Variabel Penelitian	35

E. Definisi Operasional.....	35
1. Kepuasan Konsumen.....	35
2. Nilai Pelanggan	36
3. Kualitas Produk.....	37
4. Kepercayaan.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39
1. Uji Instrumen Data.....	39
2. Uji asumsi klasik.....	40
3. Uji Analisis Data.....	41
4. Uji Statistik F (Uji Signifikasi Simultan).....	43
5. Uji Pengaruh Parsial (t test)	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Honda Beat	48
2. Deskripsi Responden.....	49
3. Analisis Statistik Deskriptif	54
4. Uji Instrumen	60
5. Uji Asumsi Klasik	65
6. Uji Analisis Data.....	68
7. Uji Hipotesis.....	72
B. Rekapitulasi Hasil Penelitian	76
C. Pembahasan.....	76
1. Pengaruh Nilia Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	77
2. Nilai Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	78
3. Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4. Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan konsumen.....	80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan.....	82
C. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA	85
----------------------	----

LAMPIRAN	88
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi di Kota Purwokerto.....	31
Tabel 3.2 Banyaknya Kuesioner yang disebar berdasarkan Universitas	33
Tabel 4.1 Response Rate	50
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	51
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Nilai Pelanggan.....	56
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	57
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	63
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.15 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.17 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Penelitian	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	44
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	45
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	46
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ke empat	47
Gambar 4.1 kurva uji F Uji Hipotesis Pertama.....	70
Gambar 4.2. Kurva Uji t Hipotesis Kedua	73
Gambar 4.3. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	74
Gambar 4.4. Kurva Uji t Hipotesis Keempat	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I :Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 Karkteristik Responden	94
Lampiran 3 Analisis Statistik Deskriptif.....	115
Lampiran 4 Uji Validitas.....	117
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	121
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	122
Lampiran 7 Uji Kelayakan Model dan Hipotesis.....	124
Lampiran 8 r table	125
Lampiran 9 f table	127
Lampiran 10 t table	128