### DAFTAR ISI

|  |  |
| --- | --- |
| ABSTRAK ........................................................................................................ | i |
| KATA PENGANTAR ..................................................................................... | ii |
| DAFTAR ISI .................................................................................................... | iv |
| DAFTAR TABEL............................................................................................. | viii |
| DAFTAR GAMBAR ........................................................................................ | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..................................................................................... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN ........................................................................... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .......................................................... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah ................................................................. | 11 |
| 1.3. Batasan Masalah ...................................................................... | 12 |
| 1.4. Rumusan Masalah .................................................................... | 12 |
| 1.5. Tujuan Penelitian ..................................................................... | 13 |
| 1.6. Manfaat Penelitian ................................................................... | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .................................................................. | 14 |
| 2.1. Kualitas Produk........................................................................ | 15 |
| 2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.......................................... | 15 |
| 2.1.2. Atribut Produk ............................................................. | 15 |
| 2.1.3. Perspektif Terhadpa Kualitas Produk .......................... | 17 |
| 2.1.4. Indikator Kualitas Produk ............................................ | 19 |
| 2.2. Citra Merek .............................................................................. | 19 |
| 2.2.1. Pengertian Citra Merek ................................................ | 19 |
| 2.2.2. Manfaat Citra Merek.................................................... | 20 |

v

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2.2.3. | Karakteristik dan Manfaat Citra Merek ....................... | 21 |
| 2.2.4. | Indikator Citra Merek .................................................. | 22 |
| 2.3. | Minat | Beli ................................................................................ | 23 |
|  | 2.3.1. | Pengertian Minat Beli .................................................. | 23 |
|  | 2.3.2. | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli ........... | 24 |
|  | 2.3.3. | Aspek-Aspek Minat Beli.............................................. | 26 |
|  | 2.3.4. | Indikator Minat Beli..................................................... | 27 |

* 1. [Penelitian Terdahulu 28](#_TOC_250021)
  2. [Kerangka Konseptual 32](#_TOC_250020)
  3. [Hipotesis 34](#_TOC_250019)

BAB III METODOOGI PENELITIAN 35

* 1. [Desain Penelitian 35](#_TOC_250018)
  2. [Populasi dan Sampel 35](#_TOC_250017)
     1. [Populasi 35](#_TOC_250016)
     2. [Sa mpel 36](#_TOC_250015)
  3. [Lokasi,Objekdan Waktu Penelitian 37](#_TOC_250014)
     1. [Lokasi Penelitian 37](#_TOC_250013)
     2. [Objek Penelitian 37](#_TOC_250012)
     3. [Waktu Penelitian… 37](#_TOC_250011)
  4. [Variabel dan Indikator 38](#_TOC_250010)
     1. [Variabel Bebas (X) 38](#_TOC_250009)
     2. [Variabel Terikat (Y) 38](#_TOC_250008)
     3. [Indikator 38](#_TOC_250007)
  5. Data Penellitian 39

vi

* 1. [Teknik Pengumpulan Data 40](#_TOC_250006)
  2. [Skala Pengukuran Variabel 40](#_TOC_250005)
  3. [Teknik Analisis Data 41](#_TOC_250004)
     1. [Uji Validitas dan Reliabilitas 42](#_TOC_250003)
     2. [Uji Asumsi Klasik 43](#_TOC_250002)
     3. [Analisis Regresi Linear Berganda 44](#_TOC_250001)
     4. [Uji Hipotesis 45](#_TOC_250000)
     5. Uji Koefisien Determinasi 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1. Profil  4.1.1. | PT. Sunindo Varia Motor Gemilang Medan..................  Sejarah Singkat PT. Sunindo Varia Motor | 47 |
|  | Gemilang Medan.......................................................... | 47 |
| 4.1.2. | Visi dan Misi................................................................ | 48 |
| 4.1.3. | Struktur Organisasi ...................................................... | 48 |
| 4.1.4. | *Job Description* ............................................................ | 50 |
| 4.2. Hasil | Penelitian ........................................................................ | 54 |
| 4.2.1. | Karakteristik Responden .............................................. | 54 |
| 4.2.2. | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas |  |
| 4.2.3. | Produk (X1) ..................................................................  Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel | 55 |
| 4.2.4. | Citra Merek (X2) ..........................................................  Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel | 61 |
|  | Minat Beli (Y).............................................................. | 67 |
| 4.2.5. | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ....................... | 74 |

vii

* + 1. Hasil Uji Asumsi Klasik 76
    2. Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 81
    3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 82
    4. Uji Hipotesis 83
    5. Uji Koefisien Determinasi 85
  1. Pembahasan 86
     1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli 87
     2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli 88
     3. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Minat Beli 89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91

* 1. Kesimpulan 91
  2. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 96

viii

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Minat Beli Sepeda Motor Suzuki.................... 4 Tabel 1.2 Data Penjualan Motor Indonesia Tahun 2015 – Tahun 2020..... 6 Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan PT. Sunnindo Varia Gemilang

Medan......................................................................................... 7

Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Kualitas Produk Sepeda Motor Suzuki ........... 8

Tabel 1.5 Hasil Pra Survei Citra Merek Sepeda Motor Suzuki.................. 10

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .................................................................. 28

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian......................................... 37

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel ................................................... 38

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden Skala Likert .............................. 41

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ............... 54

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ............................. 54

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .................... 55

Tabel 4.4 Pernyataan 1: Sepeda motor Suzuki memiliki mesin yang handal dengan kinerja sangat baik ............................................. 56

Tabel 4.5 Pernyataan 2: Sepeda motor Suzuki irit bahan bakar dan nyaman saat berkendara ............................................................. 56

Tabel 4.6 Pernyataan 3: Sepeda motor Suzuki memiliki desain yang inovatif ....................................................................................... 57

Tabel 4.7 Pernyataan 4: Sepeda motor Suzuki tersedia berbagai jenis (bebek, automatic, Sport) ........................................................... 57

Tabel 4.8 Pernyataan 5: *Sparepart* sepeda motor Suzuki sangat mudah

untuk didapat .............................................................................. 58

Tabel 4.9 Pernyataan 6: Tersedia bengkel resmi untuk sepeda motor Suzuki hampir disemua tempat .................................................. 58

Tabel 4.10 Pernyataan 7: Sepeda motor Suzuki sama dengan spesifikasi yang telah di tetapkan............................................... 59

ix

Tabel 4.11 Pernyataan 8: Model Sepeda motor Suzuki sesuai dengan keinginan pelanggan................................................................... 60

Tabel 4.12 Pernyataan 9: Sepeda motor Suzuki awet digunakan untuk jangka waktu yang lama ............................................................. 60

Tabel 4.13 Pernyataan 10: Sepeda motor Suzuki memiliki mesin yang tangguh dan jarang bermasalah .................................................. 61

Tabel 4.14 Pernyataan 1: Sepeda motor merek Suzuki memiliki nilai jual kembali yang tinggi .................................................................... 62

Tabel 4.15 Pernyataan 2: Sepeda motor merek Suzuki terkenal sangat irit

bahan bakar ................................................................................ 62

Tabel 4.16 Pernyataan 3: Sepeda motor merek Suzuki tangguh digunakan disegala macam medan jalan...................................................... 63

Tabel 4.17 Pernyataan 4: Merek sepeda motor Suzuki sudah dikenal banyak orang .............................................................................. 63

Tabel 4.18 Pernyataan 5: Sepeda motor Suzuki diproduksi di pabrik

yang berteknologi tinggi............................................................. 64

Tabel 4.19 Pernyataan 6: Sepeda motor Suzuki memiliki kualitas yang

unggul di setiap produknya ........................................................ 65

Tabel 4.20 Pernyataan 7: Sepeda motor Suzuki mudah diingat oleh pelanggan ................................................................................... 65

Tabel 4.21 Pernyataan 8: Sepeda motor Suzuki memiliki tempat tersendiri dihati pelanggan ......................................................... 66

Tabel 4.22 Pernyataan 9: Jaringan distribusi sepeda motor Suzuki sangat

luas ............................................................................................. 66

Tabel 4.23 Pernyataan 10: Sepeda motor Suzuki sudah dikenal diseluruh kalangan masyarakat .................................................................. 67

Tabel 4.24 Pernyataan 1: Saya tertarik memperhatikan setiap gambar,

warna dan pencahayaan sepeda motor Suzuki keluaran terbaru 68

Tabel 4.25 Pernyataan 2: Saya tertarik untuk memperhatikan iklan sepeda

motor Suzuki untuk mendapatkan *update* terbaru...................... 68

Tabel 4.26 Pernyataan 3: Saya cukup aktif dalam mencari tahu perkembangan produk sepeda motor Suzuki ............................. 69

x

Tabel 4.27 Pernyataan 4: Saya berminat membeli sepeda motor Suzuki karena memiliki daya tarik tersendiri......................................... 69

Tabel 4.28 Pernyataan 5: Saya berminat membeli sepeda motor Suzuki setelah mendengar lalu mengikuti perkembangannya ............... 70

Tabel 4.29 Pernyataan 6: Pengalaman kenyamanan berkendara membuat

saya berminat untuk membeli ulang sepeda motor Suzuki ........ 71

Tabel 4.30 Pernyataan 7: Saya berkeinginan membeli Sepeda motor Suzuki dengan model terbaru ..................................................... 71

Tabel 4.31 Pernyataan 8: Saya ingin menggunakan Sepeda motor Suzuki

untuk aktivitas sehari-hari .......................................................... 72

Tabel 4.32 Pernyataan 9: Saya langsung mencari tahu informasi tentang Sepeda motor Suzuki setelah mendengar adanya keluaran terbaru......................................................................................... 72

Tabel 4.33 Pernyataan 10: Saya selalu meminta brosur terbaru Sepeda

motor Suzuki untuk mengetahui update harga terbaru .............. 73 Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas...................................................................... 74

Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas .................................................................. 76

Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas Data .......................................................... 77

Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinearitas......................................................... 79

Tabel 4.38 Hasil Uji Korelasi *Product* Moment .......................................... 81 Tabel4.39 Pedoman Untuk Memberikan Insterprestasi Koefisien

Korelasi ............................................................................ 81

Tabel 4.41 Hasil Uji t ......................................................................... 83

Tabel 4.42 Hasil Uji F ........................................................................ 84

Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi ........................................ 85

xi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gambar 1.1 | Kerangka Konseptual .................................................................. | 33 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi...................................................................... | 48 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram .................................... | 77 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot............................................... | 78 |
| Gambar 4.4 | Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas Scatterplot........................... | 80 |

xii

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lampiran 1 | Kuesioner .................................................................................... | 95 |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data............................................................................... | 100 |
| Lampiran 3 | Tabel R (Koefisien Korelasi Sederhana)..................................... | 112 |
| Lampiran 4 | Titik Presentase Distribusi t Tabel .............................................. | 115 |
| Lampiran 5 | Titik Persentase Distribusi F untuk α = 0,05............................... | 117 |
| Lampiran 6 | Hasil Output SPSS ...................................................................... | 121 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram…………………….. | 124 |
|  | Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot ………………………... | 124 |
|  | Hasil Uji Heteroskedasitas ………………………………… | 124 |