

**INVESTIGASI KEPUASAN PELANGGAN MOTOR SKUTIK  
150 cc**

**NABIILURRAHMAN**

**8215163115**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana  
Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***INVESTIGATION of CUSTOMER SATISFACTION on 150cc  
SCOOTER MOTORBIKE USER***

**NABIILURRAHMAN**

**8215163115**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis was written to comply one of the requirements Bachelor's Degree of  
Management at Faculty of Economics of Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF MANAGEENT***

***FACULTY OF ECONOMIC***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2020***

## ABSTRAK

**Nabil, 2020:** Investigasi Kepuasan Pelanggan Motor Skutik 150cc. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah citra merek, promosi dan keputusan pembelian memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna motor skutik 150cc. Penelitian ini dikumpulkan menggunakan google forms dan mendapatkan 315 responden. Data dianalisis menggunakan metode SEM dengan bantuan *software* Lisrel 8.80. Mendapatkan hasil yaitu citra merek tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, promosi memiliki positif pengaruh terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra merek memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan promosi tidak memiliki positif pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Citra merek, promosi, keputusan pembelian, kepuasan pelanggan, SEM.

## ABSTRACT

**Nabil, 2020:** *Investigation Customer Satisfaction Automatic Scooter Motorbike 150cc. Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

*This study aims to determine whether brand image, promotion and purchasing decisions have an influence on customer satisfaction on 150cc scooter motorbike users. This research was collected using Google forms and obtained 315 respondents. Data were analyzed using SEM method with the help of Lisrel 8.80 software. Getting the results, namely brand image has no influence on purchasing decisions, promotion has a positive influence on purchasing decisions, purchasing decisions have a positive influence on customer satisfaction, brand image has a positive influence on customer satisfaction and promotion has no influence on customer satisfaction.*

**Kata Kunci:** *Brand image, promotion, purchasing decisions, customer satisfaction, SEM.*

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001 (Ketua)		26 - 8 - 2020 .....
2.	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Sekertaris)		24 Agustus 2020 .....
3.	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197002122008121001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020 .....
4.	<u>Agung Kesanamurti Rivai P., S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020 .....
5.	<u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2020 .....

Nama : WABIL CAHAYA  
No. Registrasi : 2015167145  
Program Studi : SAKIPSI  
Tanggal Lulus : 29 Agustus 2020

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan. Kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2020



Nabilurrahman  
8215163115

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nabiilurrahman  
NIM : 8215163115  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Manajemen  
Alamat email : nabiilsyarif99@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Investigasi Kepuasan Pelanggan Motor Skutik 150cc

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta    26 Agustus 2020

Penulis

( Nabiilurrahman )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur mari kita panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmah, karunia, serta nikmat yang tiada terkira. Shalat beriring salam yang kita curahkan kepada sebaik-baik manusia Nabi Muhammad SAW, kepada sahabatnya, keluarganya dan juga pengikutya hingga akhir zaman. Dan juga tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulisan penelitian ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini, sangat banyak bantuan, dorongan, support dari berbagai pihak terutama Orang Tua yang tidak kenal lelah dalam mendoakan praktikan dan juga memberikan bantuan material dan juga non material. Dan juga tidak lupa praktikan ucapkan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai ST, M.M. selaku dosen pembimbing I
2. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing II
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Umi Fairus dan Jidah Yulia yang selalu mendukung serta selalu mendoakan setiap langkah hidup.

6. Salwa, Sarah, Farisah selaku adik praktian yang tak henti memberikan bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan Skripsi
7. Para sahabat dan teman – teman Mahasiswa Manajemen 2016, dan khususnya Manajemen A 2016 yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan Skripsi
8. Grup Bismilah, Otw Alhamdulillah, Alhamdulillah yang menjadi tim hore pengerjaan skripsi ini
9. Dan tentunya semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu kelancaran dalam penulisan skripsi

Peneliti mengetahui dan juga menyadari bahwa banyak sekali kekurangan serta keterbatasan dalam penelitian ini, oleh karenanya peneliti sangat terbuka atas saran dan kritik Penelitian ini dapat menjadi lebih baik. Semoga Penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya untuk peneliti dan juga pembaca pada umumnya.

Jakarta, 26 Agustus 2020

Peneliti