

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SEPEDA MOTOR DI
DEALER YAMAHA SIP GUNUNGSARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mengetahui Tujuan Akademik dan Memenuhi Syarat Skripsi
Mencapai gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Niaga



Oleh :

Husnul Khotimah

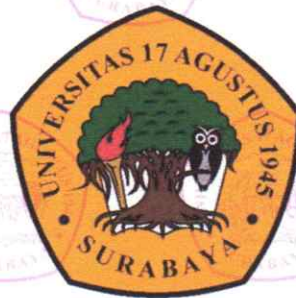
NBI. 1122000014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SEPEDA MOTOR DI
DEALER YAMAHA SIP GUNUNGSARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mengetahui Tujuan Akademik dan Memenuhi Syarat Skripsi
Mencapai gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Niaga



Oleh :

Husnul Khotimah

NBI. 1122000014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Husnul Khotimah
NIM : 1122000014
Judul : Pengaruh *Product Knowledge* Dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Dealer Yamaha SIP Gunungsari

Surabaya, 21 Juni 202

Mengetahui,
Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Dra Awini Mulyati, M.M.
NPP. 20120.92.0283

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2024

Dewan Penguji :

1. Dra. Awin Mulyati, M.M.
Ketua

()

2. Drs. Agung Pujianto, M.M.
Anggota

()

3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
Anggota

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husnul Khotimah
NPM : 1122000014
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul : Pengaruh *Product Knowledge* Dan *Relationship Marketing*
Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Dealer
Yamaha SIP Gunungsari

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti Sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 21 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Husnul Khotimah



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN JL.
SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husnul Khotimah
NBI/NPM : 1122000014
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Niaga
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul : **“Pengaruh *Product Knowledge* Dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Dealer Yamaha SIP Gunungsari”** Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 21 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Husnul Khotimah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang telah membimbing, mendukung dan mendoakan saya selama ini.
2. Seluruh Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Dosen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan membimbing selama perkuliahan.
3. Almamater kebanggaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Teman-teman, sahabat, dan kekasih saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Dunia otomotif sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Berbagai brand terkenal seperti Yamaha menjadi pilihan masyarakat. Konsumen memilih sebuah brand dipengaruhi beberapa faktor, dalam hal ini acuannya pada "*Product Knowledge* dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen sepeda motor Yamaha". Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah dua faktor tersebut mempengaruhi loyalitas konsumen sepeda motor pada Dealer Yamaha SIP Gunungsari. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam studi ini. Partisipan penelitian ini terdiri dari 100 konsumen sepeda motor di Dealer Yamaha SIP Gunungsari. Pengambilan sampel secara acak diterapkan dalam penelitian ini. Hasil studi ini memperlihatkan bahwa *Product Knowledge* dan *Relationship Marketing* berpengaruh simultan terhadap Loyalitas Konsumen. Namun, *Product Knowledge* berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Konsumen yang artinya *Product Knowledge* bertolak belakang pada Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci : *Product Knowledge, Relationship Marketing, Loyalitas Konsumen*

ABSTRACT

The automotive world is no longer foreign to people's ears. Various well-known brands such as Yamaha are the people's choice. Consumers choosing a brand is influenced by several factors, in this case the reference is "Product Knowledge and Relationship Marketing on Consumer Loyalty for Yamaha Motorbikes". The aim of this research is to find out whether these two factors influence motorcycle consumer loyalty to the Yamaha SIP Gunungsari Dealer. Quantitative research methods were used in this study. The participants in this research consisted of 100 motorbike consumers at the Yamaha SIP Gunungsari Dealer. Random sampling was applied in this research. The results of this study show that Product Knowledge and Relationship Marketing have a simultaneous effect on Consumer Loyalty. However, Product Knowledge has a negative effect on Consumer Loyalty, which means that Product Knowledge is the opposite of Consumer Loyalty.

Keywords : *Product Knowledge, Relationship Marketing, Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **Pengaruh *Product Knowledge* Dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Dealer Yamaha Sip Gunungsari.** Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Progam Studi Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik bersifat materiil maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan hormat penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M. P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M. M. Selaku Kaprodi Administrasi Niaga Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M. Selaku Dosen Pembimbing 1 atas segala bimbingan, arahan serta yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. Selaku Dosen Pembimbing 2 atas segala bimbingan, arahan serta yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua penulis, Imam Safi'i dan Misngatun yang telah memebrikan support, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dibanggakan.
6. Kepada Kekasih saya Naufal Rahmat Nafis yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini dari awal sampai akhir dan memberikan semangat ataupun motivasi sampai terselesaikannya skripsi ini
7. Kepada 3 Sahabat saya Ira Kusuma, Laela Annafi'ah, Emilia Agustina yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi [enulis serta memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas dorongan, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua yang telah memberikan dukungan kepada saya, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya mohon maaf. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terima kasih yang tulus.

Akhir kata, saya masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya memohon untuk saran dan kritikan untuk membangun agar kedepannya lebih baik lagi, saya berharp dikemudian hari skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang, khususya bagi penulis dan bagi para pembaca lainnya.

Surabaya, 01 Juni 2024

Husnul Khotimah

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	8
1. 3 Tujuan Penelitian	8
1. 4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1. 5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Peneliti Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 <i>Marketing Mix</i>	20
2.2.2 <i>Product Knowledge</i> (Pengetahuan Produk)	20

2.2.3	<i>Relationship Marketing</i> (Hubungan Pemasaran)	25
2.2.4	Perilaku Konsumen.....	31
2.2.5	Loyalitas Konsumen	31
2.3	Definisi Konsep.....	34
2.3.1	<i>Product Knowledge</i>	34
2.3.2	<i>Relationship Marketing</i>	34
2.3.3	Loyalitas Konsumen	34
2.4	Definisi Operasional.....	35
2.4.1	Indikator <i>Product Knowledge</i> (X1).....	35
2.4.2	Indikator <i>Relationship Marketing</i> (X2).....	35
2.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen (Y)	35
2.5	Hubungan Antar Variabel	35
2.5.1	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> dengan Loyalitas Konsumen.....	35
2.5.2	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dengan Loyalitas Konsumen.....	36
2.5.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> dan <i>Relationship Marketing</i> dengan Loyalitas Konsumen	36
2.6	Kerangka Berpikir.....	36
2.7	Hipotesis	37
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Rancangan Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	41
3.3.1	Skala Pengukuran	41
3.3.2	Instrumen Penelitian	42
3.3.3	Uji Instrumen Penelitian	42
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	43
3.4.1	Jenis Data	43

3.4.2	Sumber Data	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Analisis Data	44
3.6.1	Regresi Linear Berganda	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV.	PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Penyajian Data	49
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.2	Karakteristik Responden	50
4.2	Instrumen Penelitian	51
4.3	Tabulasi Data	53
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	63
4.5	Analisis Data	71
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	71
4.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.5.3	Uji Hipotesis	76
4.6	Pembahasan	80
4.6.1	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	80
4.6.2	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	81
4.6.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> dan <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	81
BAB V.	PENUTUP	83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Rekomendasi	84
5.2.1	Bagi Dealer Yamaha SIP Gunungsari	84
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	85

DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Dealer Yamaha Surabaya	2
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Skala Interval.....	42
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Responden yang melakukan pembelian berulang minimal 2x pada.....	51
Tabel 4.4 Uji Validitas	51
Tabel 4.5 Uji Reabilitas	52
Tabel 4.6 Skala Interval.....	53
Tabel 4.7 Tabulasi Data Varibel Product Knowledge (X1)	53
Tabel 4.8 Tabulasi Data Varibel Relationship Marketing (X2)	56
Tabel 4.9 Tabulasi Data Varibel Loyalitas Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kuesioner Jawaban Responden Variabel Product Knowledge (X1).....	63
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kuesioner Jawaban Responden Variabel Relationship Marketing (X2).....	66
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kuesioner Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	69
Tabel 4.13 Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Product Knowledge	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Relationship Marketing.....	74
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi model summary.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Sepeda Motor Yamaha.....	4
Gambar 1.2 Perusahaan Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM)	6
Gambar 1.3 Dealer Yamaha SIP Gunungsari.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Uji normalitas data model P-Plot	72
Gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2. Hasil Pengujian Data.....	96
Lampiran 3. Kartu Bimbingan.....	105
Lampiran 4. Bukti Turnitin.....	107
Lampiran 5. Hasil Turnitin	108
Lampiran 6. Lembar Revisi	109