

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN VARIASI  
PRODUK MELALUI *CUSTOMER EXPERIENCE*  
TERHADAP MINAT BELI SEPEDA MOTOR YAMAHA  
(Studi Kasus Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha Di  
Desa Lubang Buaya Bekasi Timur)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Angga Fathi Farahat**

**202010325223**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Produk Melalui *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Angga Fathi Farahat

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325223

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 05 Februari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Hadita, S.Pd., MM  
NIDN. 0329048302

Neng Siti Komariah, SE, MM  
NIDN. 0327128105

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Variasi Produk Melalui *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur)

Nama Mahasiswa : Angga Fathi Farahat

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325223

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 05 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M  
NIDN. 0318087101

Sekretaris Tim Penguji : Widi Winarso, SE, MM  
NIDN. 0319067606

Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., MM  
NIDN. 0329048302



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M  
NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Variasi Produk Melalui *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha Di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur).”** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 05 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Angga Fathi Farahat

202010325223

## ABSTRAK

**Angga Fathi Farahat, 202010325223.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *Customer Experience* dapat mempengaruhi Kualitas Produk dan Variasi Produk terhadap Minat Beli pada pengguna Sepeda Motor Yamaha di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penelitian ini memfokuskan pada Sepeda Motor Yamaha di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur, dengan 105 responden. Teknik metode analisis data menggunakan metode statistik dengan *Software SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat variabel yang saling berpengaruh, seperti penjelasan singkat berikut ini: 1). Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Experience*, 2). Variasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Experience*, 3). *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli, 4). *Customer Experience* mampu memediasi secara penuh Kualitas Produk terhadap Minat Beli, 5). *Customer Experience* mampu memediasi secara penuh Variasi Produk terhadap Minat Beli.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Variasi Produk, *Customer Experience*, Minat Beli

## **ABSTRACT**

**Angga Fathi Farahat, 202010325223.** *This study aims to determine whether Customer Experience can affect Product Quality and Product Variations on Buying Interest in Yamaha Motorcycle users in Lubang Buaya Village, East Bekasi. The method applied in this study is quantitative method. The sampling technique uses the Accidental Sampling technique. This research focused on Yamaha Motorcycles in Lubang Buaya Village, East Bekasi, with 105 respondents. Data analysis method techniques using statistical methods with SmartPLS 4.0 Software. The results of this study show that there are variables that influence each other, such as the following brief explanation: 1). Product Quality has a significant positive effect on Customer Experience, 2). Product Variations have a positive and significant effect on Customer Experience, 3). Customer Experience has a positive and significant effect on Buying Interest, 4). Customer Experience is able to fully mediate Product Quality against Buying Interest, 5). Customer Experience is able to fully mediate Product Variations on Buying Interest.*

**Keywords:** *Product Quality, Product Variety, Customer Experience, Buying Interest*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang maha kuasa atas segalanya yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Variasi Produk Melalui *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha Di Desa Lubang Buaya Bekasi Timur).” Dapat selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna dan Masih banyak kekurangan, akan tetapi pengerjaan dan penulisan tesis ini dapat selesai karena dibantu dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM selalu Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., MM selaku dosen pembimbing I skripsi, Peneliti dapat berproses menyelesaikan skripsi ini dengan lancar berkat bimbingan Ibu.
5. Ibu Neng Siti Komariah, SE, MM. selaku dosen pembimbing II skripsi. Peneliti dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan lancar berkat bimbingan Ibu.
6. Ibu Dr. Heni Rohaeni, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih telah mendukung dan memotivasi peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua Bapak Patmin Sayudin, Ibu Agus Maryana, Adik laki-laki Ihsan, Adik perempuan Tsabita serta keluarga yang selalu memberikan dukungan baik dalam do'a, motivasi, maupun materi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat serta Teman seperjuangan skripsi, Alysha Lathifah, Annisa Dewi, Jasmine Egy Oktavia, Nurisnaini Putri, dan Rizka Rahmah Nabiilah yang selalu saling membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Motor kesayangan Alexi (Yamaha) yang selalu menemani susah senang dalam perjalanan pengerjaan skripsi
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya kepada peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini.



Jakarta, 05 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

Angga Fathi Farahat

202010325223

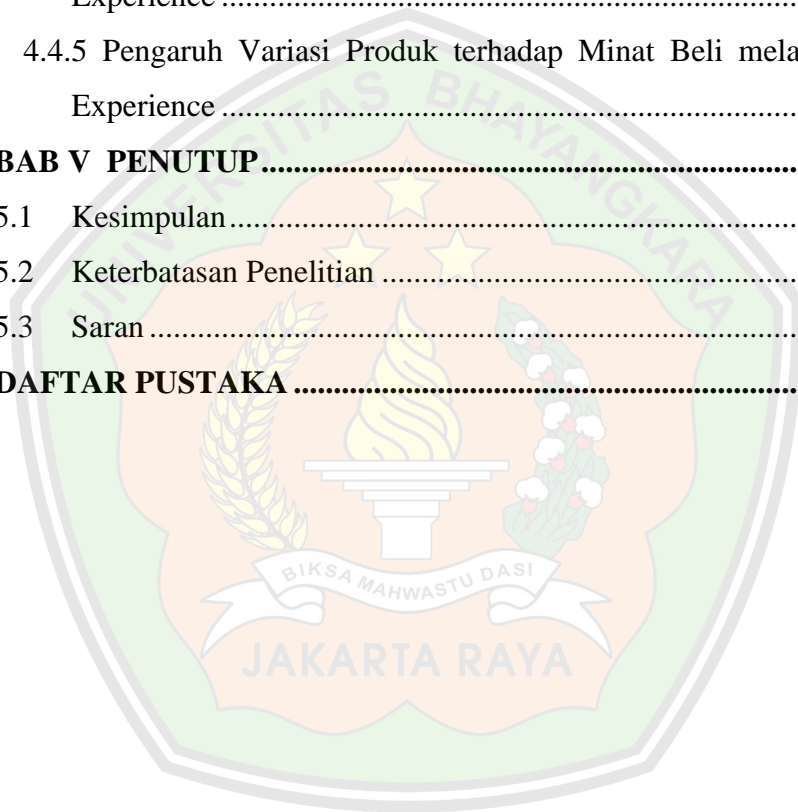


## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	8
2.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	8
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.....	10
2.2 Variasi Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Variasi Produk .....	10
2.2.2 Indikator Variasi Produk.....	10
2.3 <i>Customer Experience</i> .....	11
2.3.1 Pengertian Customer Experience .....	11
2.3.2 Indikator Customer Experience.....	11
2.4 Minat Beli .....	12

2.4.1	Pengertian Minat Beli .....	12
2.4.2	Indikator Minat Beli.....	13
2.5	Telaah Empiris .....	14
2.6	Kerangka Konseptual.....	28
2.6	Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi .....	30
3.2.2	Sampel .....	30
3.3	Sumber Data dan Jenis Data .....	31
3.3.1	Sumber Data.....	31
3.3.2	Jenis Data.....	32
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala pengukuran.....	32
3.4.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.2	Skala Pengukuran .....	35
3.1	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	36
3.5.1	Metode Analisis Data.....	36
3.5.2	Model Pengukuran atau Outer Model .....	38
3.5.3	Pengujian Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum .....	41
4.1.1	Sejarah Singkat PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.....	41
4.1.2	Visi dan Misi PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing .....	42
4.1.3	Lokasi Perusahaan .....	42
4.1.4	Logo Perusahaan PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing ....	43
4.2	Deskripsi Data .....	43
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	43
4.2.2	Identitas Reesponden .....	44
4.3	Hasil Analisis Data.....	48
4.3.1	Skema Model Partial Least Square.....	48

4.3.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	48
4.3.3 Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	52
4.4 Pembahasan .....	59
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Customer Experience .....	59
4.4.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Customer Experience.....	60
4.4.3 Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli.....	60
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli melalui Customer Experience .....	61
4.4.5 Pengaruh Variasi Produk terhadap Minat Beli melalui Customer Experience .....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	63
5.3 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4. 1 Logo YAMAHA .....	43
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 4. 4 karakteristik berdasarkan pekerjaan .....	46
Gambar 4. 5 Outer Model .....	48
Gambar 4. 6 Inner Model .....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk Yamaha Desa Lubang Buaya, Bekasi .....	3
Tabel 1. 2 Data Variasi Produk Yamaha Desa Lubang Buaya, Bekasi.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Pengukuran Data Yang Dilakukan Dengan Menggunakan Skala Pengukuran Likert.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Hasil Outer Model (Loading Factor) .....	49
Tabel 4. 5 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	50
Tabel 4. 6 Hasil Cross Loading.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Composite Reliability .....	51
Tabel 4. 8 Hasil Cronbach's Alpha.....	52
Tabel 4. 9 Hasil R-Square .....	53
Tabel 4. 10 Hasil F-Square .....	54
Tabel 4. 11 Hasil Path Coefficient (Koefisien Jalur) .....	55
Tabel 4. 12 Hasil Mediasi Bootstrapping (Spesific Indirect Effect).....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme

Lampiran 2. Uji Referensi

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 5. Hasil Uji SmartPLS 4.0

Lampiran 6. Buku Bimbingan

Lampiran 7. Riwayat Hidup

