

ABSTRAKSI

WAHYU DWI LESTARI . 1411141
ANALISIS *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
***BRAND TRUST* HONDA MOTOR**

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis.2018

Kata kunci: *Brand Image*, *Service Quality*, *Brand Trust*

PT. Mitra Pinasthika Mustika (MPM) Surabaya mengalami persaingan yang kompetitif seperti Yamaha. Oleh karena itu, PT. Mitra Pinasthika Mustika (MPM) Surabaya perlu meningkatkan *Brand Trust* dimata konsumen mengenai produk motor Honda melalui *Brand Image* dan *Service Quality*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli sepeda motor di PT. Mitra Pinasthika Mustika (MPM) Surabaya sedangkan sampel diambil sebanyak 94 konsumen dengan teknik *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa:(1)*brand image* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *brand trust* Honda Motor (2) *service quality* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *brand trust* Honda Motor (3) *Brand image* dan *service quality* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *brand trust* Honda Motor.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Brand Image Dan Service Quality Terhadap Brand Trust Honda Motor** ”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Bisnis STIA Dan Manajemen Kepelabuhan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu:

1. Drs. Iwan Sabatini, M.Si selaku Ketua STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Juli Prastyorini, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
3. Dr. Choirul Anam, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap dosen STIA Dan Manajemen Kepelabuhan yang telah membagikan ilmunya kepada penulis dari semester awal hingga akhir.
5. Suntoro selaku *Branch Head* PT. Mitra Pinasthika Mustika Tbk Cabang Simpang Dukuh 42-44 Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Willibrordus Susanto selaku *Admin Head* PT. Mitra Pinasthika Mustika Tbk Cabang Simpang Dukuh 42-44 Surabaya yang telah memberikan arahan dan masukan.
7. Kedua orang tua penulis, Rian dan Sutji Juswanti yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya.
8. Seluruh teman-teman penulis di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan. Terima kasih atas bantuan, saran, diskusi, serta kerja samanya.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 25 Juni 2018

Wahyu Dwi Lestari

14.11141