

**KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR
LISTRIK DI DKI JAKARTA: ANALISIS FAKTOR FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION***

FAJRI HAMZAH HARAHAHAP

1705621110



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***ELECTRIC MOTORCYCLE CONSUMER PURCHASE
DECISIONS IN DKI JAKARTA: ANALYSIS OF FACTORS
AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION***

FAJRI HAMZAH HARAHAHAP

1705621110



Intelligentia - Dignitas

This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of Management Degree at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

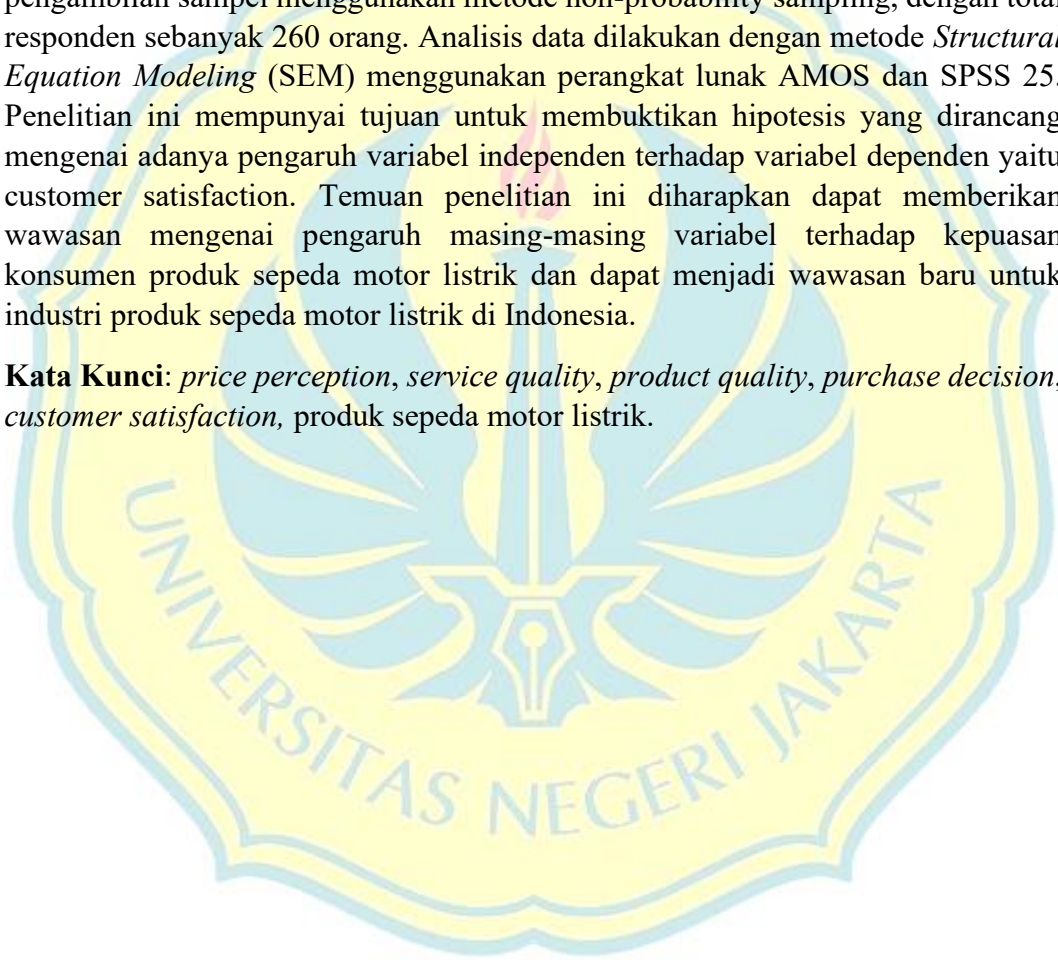
JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen produk sepeda motor listrik di wilayah DKI Jakarta. Fokus utama penelitian adalah mengkaji hubungan antar *price perception*, *service quality*, *product quality*, dan *purchase decision* terhadap *customer satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dengan skala penilaian. Populasi dalam penelitian ini adalah individu berusia 18–60 tahun yang sudah pernah membeli produk sepeda motor listrik minimal 1 kali yang berada di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling, dengan total responden sebanyak 260 orang. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS dan SPSS 25. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk membuktikan hipotesis yang dirancang mengenai adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *customer satisfaction*. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan konsumen produk sepeda motor listrik dan dapat menjadi wawasan baru untuk industri produk sepeda motor listrik di Indonesia.

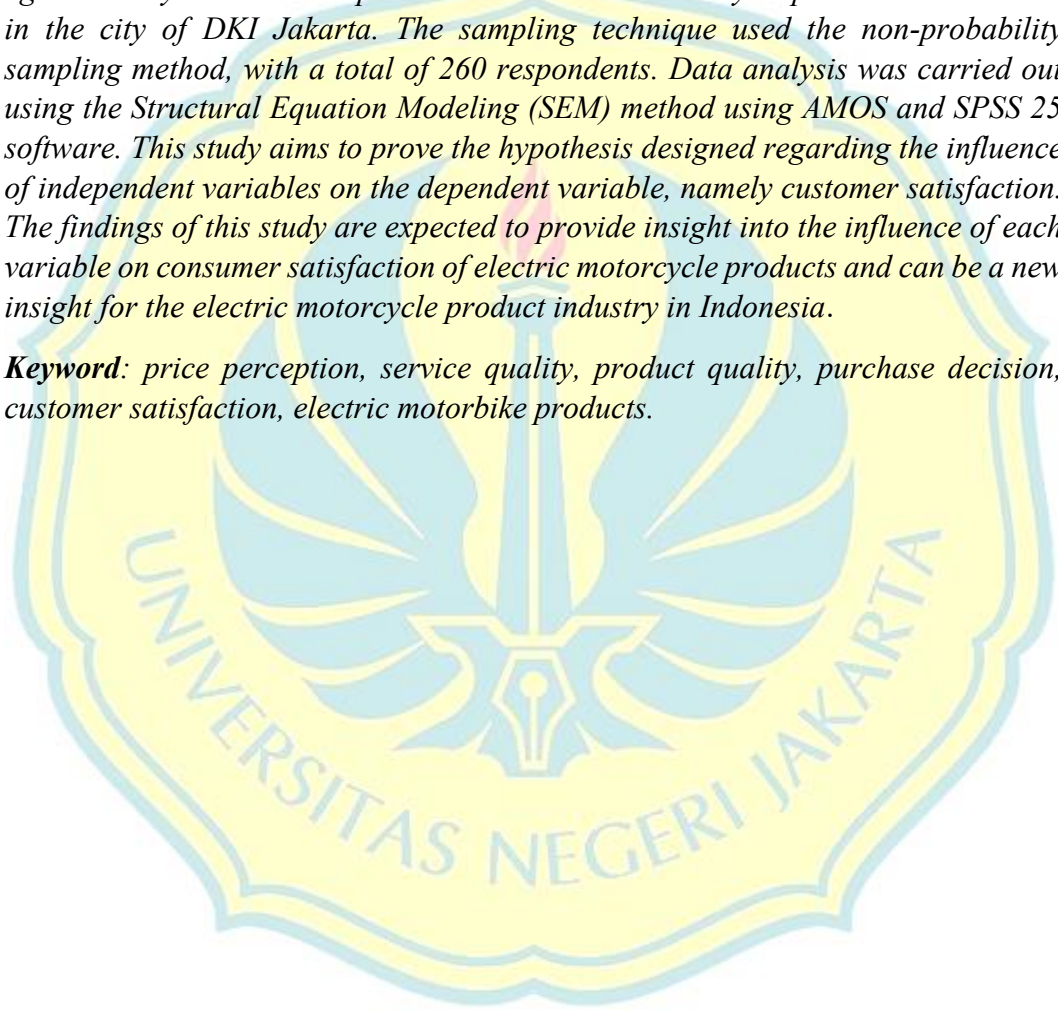
Kata Kunci: *price perception*, *service quality*, *product quality*, *purchase decision*, *customer satisfaction*, produk sepeda motor listrik.



ABSTRAK

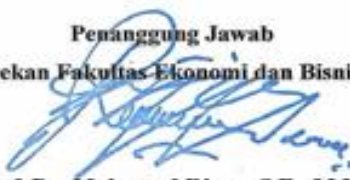
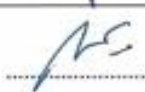
This study aims to analyze the factors that influence consumer satisfaction of electric motorcycle products in the city of DKI Jakarta area. The main focus of the study is to examine the relationship between price perception, service quality, product quality, and purchase decision on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach, with data collection through a questionnaire containing closed questions with a rating scale. The population in this study were individuals aged 18–60 years who had purchased an electric motorcycle product at least once in the city of DKI Jakarta. The sampling technique used the non-probability sampling method, with a total of 260 respondents. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) method using AMOS and SPSS 25 software. This study aims to prove the hypothesis designed regarding the influence of independent variables on the dependent variable, namely customer satisfaction. The findings of this study are expected to provide insight into the influence of each variable on consumer satisfaction of electric motorcycle products and can be a new insight for the electric motorcycle product industry in Indonesia.

Keyword: price perception, service quality, product quality, purchase decision, customer satisfaction, electric motorbike products.



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Ketua)		31/7/2025
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412021200812001 (Penguji 1)		30/7/2025
3	Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M NIP. 198509242014041002 (Penguji 2)		1/8/2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		30/7/2025
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032043 (Pembimbing 2)		30/7/2025
Nama : Fajri Hamzah Harahap No. Registrasi : 1705621110 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta
13220 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik feb@unj.ac.id
Laman www.feb.unj.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fajri Hamzah Harahap
NIM : 1705621110
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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 jelas dicantumkan sebagai acuan dalam nasikan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan kekeliruan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,


Fajri Hamzah Harahap
NIM. 1705621110

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Fajri Hamzah Harahap
NIM : 1705621110
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
Alamat Email : fajrihamzah999@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 :

Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Listrik di DKI Jakarta: Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction*

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, 10 Agustus 2025

Penulis

(Fajri Hamzah Harahap)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Agar kamu duduk di atas punggungnya (kendaraan), kemudian kamu ingat nikmat Tuhanmu apabila kamu telah duduk di atasnya; dan agar kamu mengucapkan, 'Maha Suci (Allah) yang telah menundukkan semua ini bagi kami, padahal kami sebelumnya tidak mampu menguasainya)’”

(QS. Az- Zukhruf : 13)

“It's not who I am underneath, but what I do that defines me.”

(Bruce Wayne)

Persembahan

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT yang maha kuasa, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu serta dalam pengerjaan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan meraih kesuksesan untuk masa depan.
2. Kedua orang tua tersayang, papa dan mama. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan serta selalu senantiasa memberikan yang terbaik. Tak pernah berhenti untuk mendoakan, mengusahkan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan anak – anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat papa dan mama lebih bangga kerana menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Selain itu juga menjadikan seorang anak laki laki untuk kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan penulis lainnya di masa yang akan datang.
3. Abang, Farhan Hamzah Harahap terima kasih atas semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis. Semoga setiap progres yang dilakukan selalu dalam lindungan Allah.
4. Teruntuk keluarga besar, terkhusus kepada Ompung yang selalu mendoakan serta menanyakan setiap progres skripsi dan cinta kasihnya selama ini. Terima kasih atas rasa kehangatan dalam keluarga dan kesempatan berharga yang tak

ternilai dan pengingat bahwa segala hal besar dimulai dari dukungan yang kecil namun tulus. Amang boru, Bou, Tulang, Nantulang, Udak, Tante, Abang dan adik sepupu ku. Semoga doa dan kasih sayang kalian selalu menjadi hal yang paling berharga dalam setiap langkah penulis.

5. Ade Rizki Shabiha, penulis menyampaikan terima kasih atas rasa kasih sayang, pengertian, serta dukungan yang diberikan, baik dalam bentuk kata – kata penyemangat maupun tindakan dalam proses menulis skripsi. Kehadiranmu menjadi bagian penting dalam proses pencapaian gelar sarjana.
6. Teman seperjuangan skripsi, Praskasta Kharisma Putra terima kasih atas semangat, kebersamaan, dukungan dan tidak lain selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah. Mbersamai penulis untuk melakukan bimbingan, revisi hingga pemberkasan. Semoga selalu dimudahkan dan dilancarkan segala urusannya.
7. Dosen pembimbing, Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A terima kasih atas kesabaran, perhatian serta saran dan masukan kepada penulis hingga berada di titik ini.
8. Teman – teman, Irwam Muslim, Rifandi Hasian dan Muhammad Rizki Nugroho terima kasih selalu memberikan dukungan dan semangat sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus bersama – sama. Meskipun setelah lulus akan memilih jalan hidup masing – masing, semoga pertemanan dan silaturahmi ini selalu terjaga.
9. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for. For never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, i wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Berkat limpahan kasih sayang dan petunjuk-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Listrik Di DKI Jakarta: Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction*” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana manajemen di Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar tentunya berkat doa, dukungan, dan bimbingan yang tidak pernah lepas dari berbagai pihak kepada Praktikan. Oleh karena itu Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, yang telah memberikan doa dan arahan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D Serta ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga untuk penulis ketika menjalani perkuliahan
6. Teman – teman perjuangan di S1 Manajemen dan Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

7. Seluruh pihak yang telah memberikan semangat, doa, bantuan, dan dukungan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi, penulisan, maupun penyampaian. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Namun demikian, penulis tetap berharap karya ini dapat memberikan manfaat, memperluas wawasan, serta menjadi tambahan pengetahuan khususnya dalam kajian yang diangkat dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis dengan rendah hati memohon maaf atas segala kekurangan yang mungkin terdapat dalam skripsi ini. Penulis juga dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal bagi karya-karya yang lebih baik ke depannya.

Jakarta, 23 Juli 2025

Penulis

Fajri Hamzah Harahap

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoretis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14

2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>Purchase Decision</i>	15
2.1.2 <i>Price Perception</i>	16
2.1.3 <i>Service Quality</i>	18
2.1.4 <i>Product Quality</i>	20
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	22
2.2.1 Pengembangan Hipotesis	23
2.2.2 Kerangka Teori	30
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.2 Desain Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel	35
3.4 Pengembangan Instrumen	36
3.4.1 Variabel Penelitian.....	36
3.4.2 Konseptual Variabel	36
3.4.3 Operasional Variabel	38
3.4.3 Skala Pengukuran	41

3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	42
3.6.3 Uji Reliabilitas	42
3.6.4 Kesesuaian Model	43
3.6.5 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Data	47
4.1.1 Karakteristik Responden	47
4.1.2 Analisis Deskriptif	57
4.2. Hasil Pengujian dan Pembahasan	63
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	63
4.2.2 Uji Hipotesis	80
4.2.3 Pembahasan	81
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi	88
5.2.1 Implikasi Teoretis	88
5.2.2 Implikasi Praktis	88

5.3 Keterbatasan Penelitian	89
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	100
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2. Deskripsi Responden	108
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan AVE	110
Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas	113
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	114
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis.....	117
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin.....	119
Lampiran 9. Riwayat Hidup Penulis	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan sepeda motor listrik tahun 2020-2024 di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Model <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Price Perception</i>	69
Gambar 4.2 Model <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	70
Gambar 4.3 Model <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Product Quality</i>	71
Gambar 4.4 Model <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Purchase Decision</i>	73
Gambar 4.5 Model <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Customer satisfaction</i> ..	74
Gambar 4.6 Full Model	75
Gambar 4.7 Fitted Model	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hipotesis Variabel.....	31
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	33
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert.....	41
Tabel 3.4 Goodness of Fit Indices	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Produk Sepeda Motor Listrik.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Pembelian Sepeda Motor Listrik.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Sepeda Motor Listrik	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Sepeda Motor Listrik.....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	55
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Price Perception</i>	58
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	59

Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Product Quality</i>	60
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Variabel <i>Purchase Decision</i>	61
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i>	62
Tabel 4.16 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Price perception</i>	64
Tabel 4.17 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.18 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Product Quality</i>	65
Tabel 4.20 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Customer satisfaction</i>	67
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Price Perception</i>	69
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	70
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Product Quality</i>	72
Tabel 4.24 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Purchase Decision</i>	73
Tabel 4.25 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer satisfaction</i>	74
Tabel 4.26 Hasil <i>Fitted Model</i> SEM AMOS.....	76
Tabel 4.27 Hasil <i>Fitted Model</i> SEM AMOS.....	77
Tabel 4.28 Pernyataan Indikator <i>Fitted Model</i>	80
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2. Deskripsi Responden	108
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan AVE	110
Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas.....	113
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	114
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	117
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin	119
Lampiran 9. Riwayat Hidup Penulis	120

