

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP CITRA MEREK TOYOTA  
DENGAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI MEDIASI  
DI JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : WELLINGTON WILSON  
NIM : 115140073**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**2020**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Wellington Wilson  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115140073  
Program Studi : S1 Manajemen  
Alamat : Taman DutaMas Blok E8/11 Jalan Wijaya Kusuma 2B

No HP : 082114008309

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 15 Juli 2020



Wellington Wilson

**Catatan:**

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : WELLINGTON WILSON  
NO. MAHASISWA : 115140073  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
INOVASI PRODUK TERHADAP CITRA  
MEREK TOYOTA DENGAN  
KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI  
MEDIASI DI JAKARTA

Jakarta, 28 Juli 2020

Pembimbing,



Dr. Cokki, S.E., M.M.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Wellington Wilson

NIM : 115140073

Program Studi : S1 Manajemen

**Judul Skripsi**

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP CITRA MEREK TOYOTA DENGAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI MEDIASI DI JAKARTA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 23 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Tommy S. Ruslim, S.E., M.M.
2. Anggota : Dr. Cokki, S.E., M.M.  
Yusi Yusianto, S.E., M.E.

Jakarta, 28 Juli 2020

Pembimbing



(Dr. Cokki, S.E., M.M.)

## ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMY  
JAKARTA

- (A) WELLINGTON WILSON (115140073)
- (B) *EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRODUCT INNOVATION ON THE TOYOTA BRAND IMAGE WITH BRAND TRUST AS MEDIATION IN JAKARTA*
- (C) xvi + 106 Pages, 2020, 33 tables, 7 pictures , 7 attachments
- (D) MARKETING MANAGEMENT
- (E) *Abstract: The purpose of this research is to examine whether 1) product quality can affect the brand image of Toyota. 2) product quality can affect the brand trust of Toyota. 3) product innovation can affect the brand image of Toyota 4) product innovation can affect the brand trust of Toyota. 5) brand trust can affect the brand image of Toyota. 6) brand trust mediates the effect on product quality on brand image of Toyota. 7) brand trust mediates the effect on product innovation on brand image of Toyota in Jakarta. Sample was selected using convenience sampling method amounted to 133 respondents at Jakarta. The result of this study shows that product quality can't affect the brand image, product innovation can affect brand image, product quality and product innovation can affect the brand trust, brand trust can't affect the brand image. Brand trust mediates the effect on product quality and product innovation on brand image of Toyota in Jakarta.*
- (F) 46 References (1995-2019)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M.

## **ABSTRAK**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) WELLINGTON WILSON (115140073)
- (B) PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP CITRA MEREK TOYOTA DENGAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI MEDIASI DI JAKARTA
- (C) xvi + 106 Pages, 2020, 33 tables, 7 pictures , 7 attachments
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstrak:*** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah 1) kualitas produk dapat mempengaruhi citra merek Toyota. 2) kualitas produk dapat mempengaruhi kepercayaan merek Toyota. 3) inovasi produk dapat memengaruhi citra merek Toyota 4) inovasi produk dapat memengaruhi kepercayaan merek Toyota. 5) kepercayaan merek dapat mempengaruhi citra merek Toyota. 6) kepercayaan merek memediasi efek pada kualitas produk pada citra merek Toyota. 7) kepercayaan merek memediasi efek pada inovasi produk pada citra merek Toyota di Jakarta. Sampel dipilih menggunakan metode convenience sampling berjumlah 133 responden di Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak dapat mempengaruhi citra merek, inovasi produk dapat memengaruhi citra merek, kualitas produk, dan inovasi produk dapat memengaruhi kepercayaan merek, kepercayaan merek tidak dapat memengaruhi citra merek. Kepercayaan merek memediasi pengaruh pada kualitas produk dan inovasi produk pada citra merek Toyota di Jakarta.
- (F) 46 Rujukan (1995-2019)
- (G) Dr. Cokki, S.E., M.M.