

**PENGARUH *BRAND PRESTIGE*, *CUSTOMER EXPERIENCE*,
DAN KOMUNITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PADA VESPA KLASIK DI ERA TREN SEPEDA LISTRIK
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



IQBAL YOKA SEPTIAN

22.1041.1233

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

PERSETIJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND PRESTIGE*, *CUSTOMER EXPERIENCE*,
DAN KOMUNITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PADA VESPA KLASIK DI ERA TREN SEPEDA LISTRIK
DI KABUPATEN JEMBER**

IQBAL YOKA SEPTIAN

2210411233

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE., M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

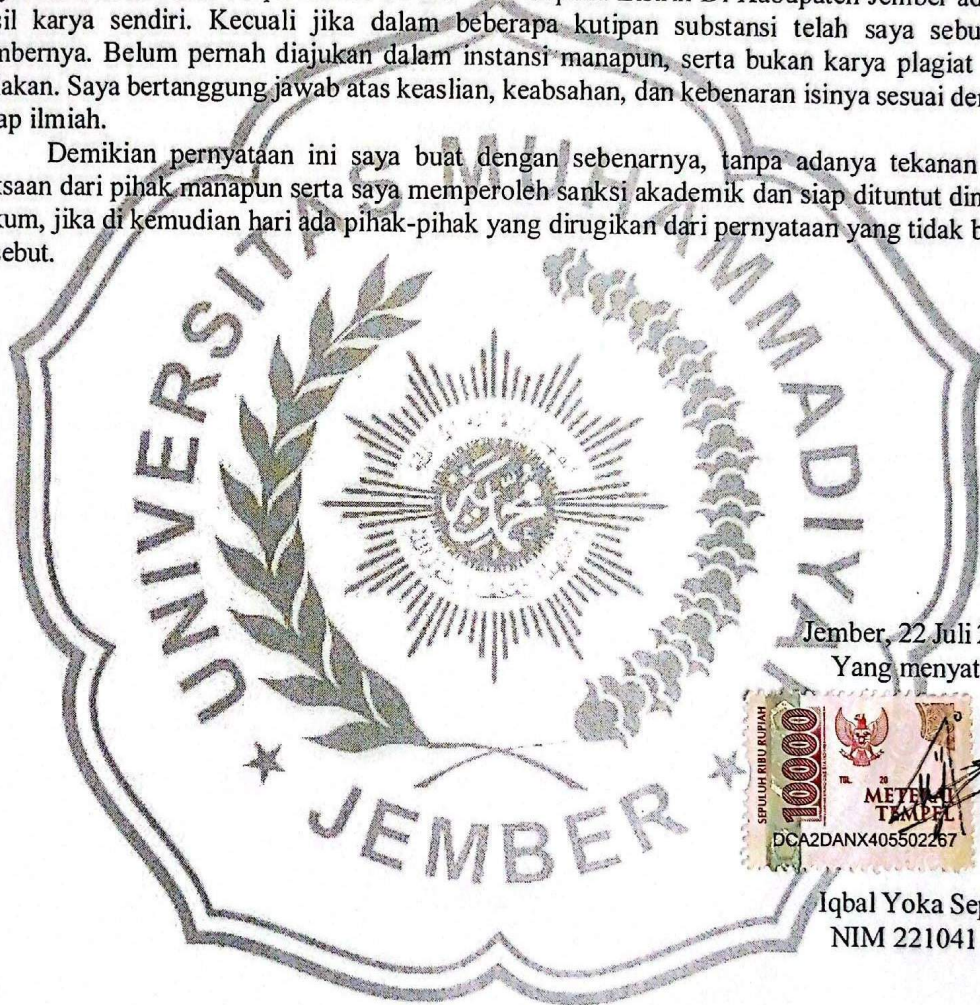
Nama : Iqbal Yoka Septian

NIM : 2210411233

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh *Brand Prestige, Customer Experience*, Dan Komunitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Vespa Klasik Di Era Tren Sepeda Listrik Di Kabupaten Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 22 Juli 2026
Yang menyatakan



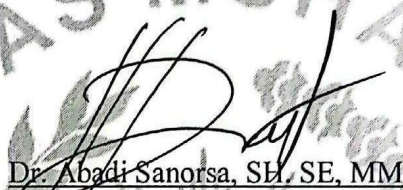
Iqbal Yoka Septian
NIM 2210411233

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Brand Prestige*, *Customer Experience*, Dan Komunitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Vespa Klasik Di Era Tren Sepeda Listrik Di Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Pada:

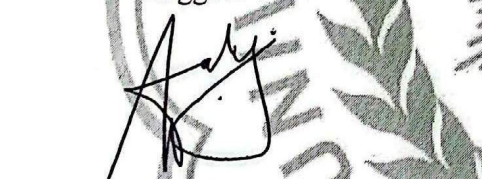
Nama : Iqbal Yoka Septian
NIM : 2210411233
Hari/ Tanggal : Rabu/ 22 Juli 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Abadi Sanorsa, SH., SE., MM

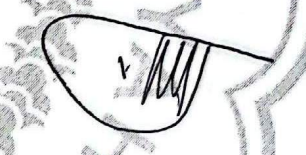
NIP. 1978071810509478

Anggota 1


Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM

NIP. 1979120811503633

Anggota 2


Jekti Rahayu, SE., M.Si

NIP. 1972071111703793

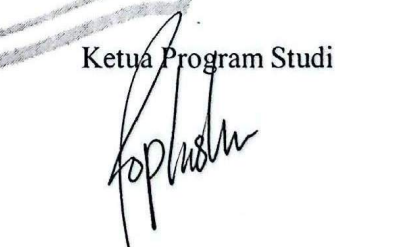
Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi


Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP. 1977081120045012001

Ketua Program Studi


Septi Holisa Umamy, SM., MM

NPK. 19950922122091029

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kesehatan, kemudahan, dan kasih sayang-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam proses penyusunan serta penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi atau tugas akhir ini penulis persembahkan kepada Ibu penulis, Sitta Lestika, sebagai ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas doa yang senantiasa mengiringi, kasih sayang yang tulus, kesabaran yang luar biasa, serta pengorbanan tanpa pamrih yang selalu beliau berikan. Dukungan, nasihat, dan ketulusan Ibu menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan semangat bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama menempuh pendidikan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Setiap pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari peran Ibu yang selalu hadir, baik melalui doa maupun perhatian.
2. Karya ini juga penulis persembahkan kepada Ayah penulis, Bahtiar, atas kasih sayang, perjuangan, serta nilai-nilai kehidupan yang telah beliau tanamkan dan yang hingga kini senantiasa menjadi sumber motivasi, semangat, serta kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan studi.
3. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kakak penulis, Hairul Bachtiar Putra yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dan dukungan moral selama penulis menempuh pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
4. Rasa terima kasih juga penulis tujukan kepada teman-teman Mahasiswa, yang telah menjadi rekan seperjuangan, sumber semangat, serta tempat berbagi pengalaman dan motivasi, sehingga penulis dapat melalui seluruh proses penyusunan skripsi dengan penuh keteguhan.
5. Penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada para dosen, khususnya Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM dan Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing, atas kesediaan meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu pengetahuan yang sangat berharga, yang menjadi bekal penting bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.

Sebagai penutup, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada diri sendiri, atas keteguhan, kesabaran, dan keberanian untuk terus berusaha serta tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Don’t worry about a thing, ’cause every little thing is gonna be alright”
(Bob Marley – Three Little Birds)

“Mimpi seseorang tidak akan pernah berakhir”
(Marshall D. Teachn – One Piece)



ABSTRAK

Fenomena penggunaan Vespa klasik di Kabupaten Jember tidak hanya dipandang sebagai aktivitas berkendara, tetapi juga sebagai bagian dari identitas sosial, gaya hidup, serta simbol prestise bagi para penggunanya. Loyalitas pengguna terhadap merek Vespa klasik terbentuk melalui berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi terhadap merek, pengalaman penggunaan, serta keterlibatan dalam komunitas pengguna Vespa. Dalam konteks ini, *brand prestige*, *customer experience*, dan komunitas merek menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat loyalitas pengguna terhadap merek Vespa klasik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand prestige*, *customer experience*, dan komunitas merek terhadap loyalitas merek pada pengguna Vespa klasik di Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Vespa klasik yang dijadikan sebagai responden penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand prestige* dan *customer experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek, sedangkan komunitas merek tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas merek. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap prestise merek serta pengalaman penggunaan yang positif menjadi faktor utama yang memperkuat loyalitas pengguna terhadap Vespa klasik. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya menjaga citra prestise merek Vespa serta menciptakan pengalaman berkendara yang positif bagi pengguna guna mempertahankan loyalitas merek di tengah perkembangan industri otomotif yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Brand Prestige, Customer Experience, Komunitas Merek, Loyalitas Merek, Vespa Klasik, Kabupaten Jember

ABSTRACT

The phenomenon of classic Vespa usage in Jember Regency is not merely viewed as a mode of transportation but also as part of social identity, lifestyle, and a symbol of prestige among its users. Brand loyalty toward classic Vespa is formed through various factors related to brand perception, user experience, and involvement in brand communities. In this context, brand prestige, customer experience, and brand community are considered important factors that may influence brand loyalty among classic Vespa users. This study aims to analyze the influence of brand prestige, customer experience, and brand community on brand loyalty among classic Vespa users in Jember Regency. The research employed a quantitative associative approach using a survey method by distributing questionnaires to classic Vespa users as research respondents. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that brand prestige and customer experience have a positive and significant effect on brand loyalty, while brand community does not show a significant influence on brand loyalty. These findings suggest that perceptions of brand prestige and positive user experiences play a crucial role in strengthening brand loyalty among classic Vespa users. The implications of this study highlight the importance of maintaining the prestige image of the Vespa brand and creating positive riding experiences for users in order to sustain brand loyalty amid the increasingly competitive automotive industry.

Keywords: Brand Prestige, Customer Experience, Brand Community, Brand Loyalty, Classic Vespa, Jember Regency

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Prestige, Customer Experience*, Dan Komunitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Vespa Klasik Di Era Tren Sepeda Listrik Di Kabupaten Jember” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi kewajiban akademik dalam rangka memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, atas kesempatan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menjalani proses pendidikan.
4. Kepala Program Studi Manajemen Septi Holisa Umamy, SM., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, SH. SE, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
6. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM selaku dosen pembimbing pertama, yang dengan penuh kesediaan telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, serta solusi terbaik kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Teman-teman seperjuangan, khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen, atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

11. Seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi berbagai pihak, khususnya bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 22 Juli 2026
Yang menyatakan

Iqbal Yoka Septian
NIM 2210411233



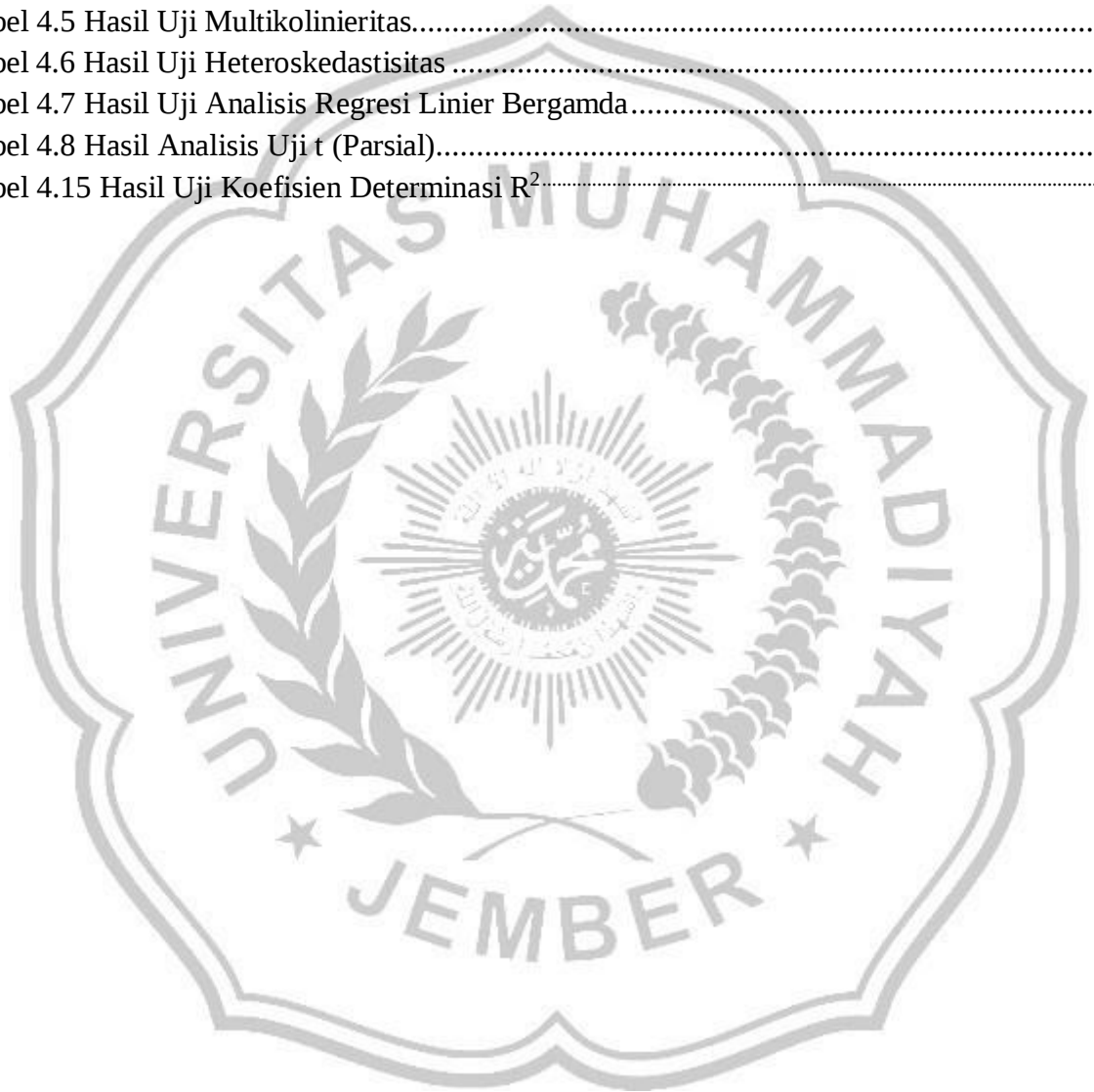
DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERSETIJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.4 Komunitas Merek (X3).....	9
2.5 Loyalitas Merek (Y)	11
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
2.7 Kerangka Konseptual.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.3 Jenis Data.....	22
3.4 Desain Penelitian	23
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23

3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV.....		30
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.2	Analisis Data	33
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	36
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	37
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas	39
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.2.5	Uji Hipotesis	44
4.2.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.3	Pembahasan.....	48
4.3.2	Pengaruh Customer Experience (X2) terhadap Loyalitas Merek (Y).....	50
4.3.3	Pengaruh Komunitas Merek (X3) terhadap Loyalitas Merek (Y).....	52
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		57
Pengantar Kuesioner.....		60
KUESIONER PENELITIAN.....		61
A.	Persyaratan Responden	61
B.	Data Diri Responden.....	61
C.	Petunjuk Pengisian	61
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Data Pertumbuhan Populasi Motor Listrik di Indonesia	2
Tabel 1.1.2 Data Harga Vespa Klasik di Indonesia	3
Tabel 2.2.1 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Analisis Karakteristik Responden Penelitian	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas dengan Metode Kolmogorov-Sminov	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Bergamda.....	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji t (Parsial).....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.1 Kerangka Penelitian	15
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	65
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	67
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolonieritas.....	68
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	70

