

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SEPEDA MOTOR HONDA MATIC
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng)**

SKRIPSI

Nama : DENI HENRI HALIM
NIM : 43110110182



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA SEPEDA MOTOR HONDA MATIC
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

**Nama : DENI HENRI HALIM
NIM : 43110110182**



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DENI HENRI HALIM
NIM : 43110110182
Program Studi : Ekonomi – Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Juni 2013



(DENI HENRI HALIM)

NIM: 43110110182

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DENI HENRI HALIM
NIM : 43110110182
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Sepeda Motor Honda Matic (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng)
Tanggal Lulus Ujian : 27 Juni 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M.)

Tanggal: 16/7 2013

Dekan

(Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S.)
Tanggal : 25/7 2013

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dr. Rina Astini, S.E, M.M.)
Tanggal : 25/7 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Sepeda Motor
Honda Matic

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng)

Dipersiapkan dan Disusun, oleh :


Deni Henri Halim
(43110110182)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Juni 2013


Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi


(Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M.)

Anggota Dewan Penguji


(Sahibul Munir, S.E, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji


(Arief Bowo Prayoga K, S.E, M.M.)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Sepeda Motor Honda Matic (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng)” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabarannya dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.

2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, S.E, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen – S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto S.E, M.M., selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pimpinan dan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
6. Untuk Istriku tercinta Mariani Sinaga yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tak ternilai harganya.
7. Untuk teman-teman mahasiswa kelas karyawan sekaligus sahabat terbaik, seperjuangan, sepenanggungan dan sependeritaan yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini ; Hanif Mubarak, Fakhri, Niken dll.
8. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih banyak.

Jakarta, 03 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Pengertian Produk	10
2.1.2. Tingkatan Produk	11
2.1.3. Klasifikasi Produk	12
2.1.4. Bauran Produk	15
2.1.5. Kualitas Produk	18
2.1.6. Dimensi Kualitas Produk	21
2.1.7. Pengendalian kualitas Produk	24

2.2.	Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.2.2.	Manfaat Program kepuasan Konsumen	30
2.2.3.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	32
2.3.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	34
2.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas	36
2.5.	Penelitian Terdahulu	39
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1	Obyek Penelitian	42
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	42
3.1.2.	Tentang Sepeda Motor Honda Matic	45
3.2	Kerangka Pemikiran	46
3.3.	Desain Penelitian.....	48
3.4.	Hipotesis Penelitian	48
3.5.	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Pengukuran Variabel	49
3.5.1.	Variabel Penelitian	49
3.5.2.	Definisi Operasional Variabel	50
3.6.	Skala Pengukuran	51
3.7.	Metode Pengumpulan Data	52
3.8.	Jenis Data	53
3.9.	Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.10.	Metode Analisis Data	54
3.11.	Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1.	Karakteristik Responden	59

4.2. Analisis Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen	63
4.3. Analisis Hasil Kuesioner Tentang Loyalitas	64
4.4. Uji Validitas Dan Realibilitas	65
4.5. Analisis Regresi	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Produksi dan Penjualan Sepeda Motor di Indonesia	2
Tabel 1.2	Penjualan Per-unit Sepeda Motor pada 2010 Anggota AISI Berdasarkan Merek dan Kategori	4
Tabel 1.3	Skala Klasifikasi Jawaban	6
Tabel 1.4	Tingkat Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Matic	7
Tabel 2.1	Definisi Dari Produk	10
Tabel 2.2	Definisi Dari Product Quality	18
Tabel 2.3	Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1	Sepeda Motor Terlaris di Indonesia Sepanjang Tahun 2012	46
Tabel 3.5.1	Indikator Variabel Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Matic	50
Tabel 3.5.2	Indikator Variabel Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Honda Matic	51
Tabel 4.1.1	Statistics	59
Tabel 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	62
Tabel 4.2.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Kepuasan.....	63
Tabel 4.3.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Loyalitas	64
Tabel 4.4.1	Case Processing Summary	66

Tabel 4.4.2	Reliability Statistics	66
Tabel 4.4.3	Item Total Statistics	67
Tabel 4.4.4	Case Processing Summary	68
Tabel 4.4.5	Reliability Statistics	68
Tabel 4.4.6	Item Total Statistics	69
Tabel 4.5.1	Variables Entered/Removed	70
Tabel 4.5.2	Model Summary	71
Tabel 4.5.3	Coefficients	71



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tingkat kepuasan Konsumen	27
Gambar 2.2	Pengaruh kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	47
Gambar 4.5	Kurva Distribusi t Kepuasan Konsumen Terhadap loyalitas Konsumen Pada Sepeda Motor Honda Matic	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA