

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN ATAS
ATRIBUT PRODUK SEPEDA MOTOR KELAS SKUTER MATIK
PADA HONDA VARIO TECHNO CBS DAN YAMAHA MIO SOUL**

SKRIPSI

Nama : Ilham Malik
NIM : 43108110238



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN ATAS
ATRIBUT PRODUK SEPEDA MOTOR KELAS SKUTER MATIK
PADA HONDA VARIO TECHNO CBS DAN YAMAHA MIO SOUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Ilham Malik
NIM : 43108110238



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilham Malik
NIM : 43108110238
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan hasil 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, Juni 2011

(Ilham Malik)

NIM : 43108110238

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilham Malik
NIM : 43108110238
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Atas Atribut Produk
Sepeda Motor Kelas Skuter Matik Pada Honda Vario Techno CBS dan
Yamaha Mio Soul
Tanggal Lulus Ujian : 16 Juni 2011

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(Dr. Enny Ariyanto, M.Si)

(Arief Bowo Prayoga K. SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Atas Atribut Produk Sepeda Motor Kelas
Skuter Matik Pada Honda Vario Techno CBS dan Yamaha Mio Soul

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Ilham Malik

43108110238

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Juni 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Cecep Winata, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, SE. M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya serta doa yang tiada henti dari orang tuaku, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Setelah melalui berbagai proses yang panjang, mencurahkan segala tenaga dan pikiran, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Atas Atribut Produk Sepeda Motor Kelas Skuter Matik Pada Honda Vario Techno CBS dan Yamaha Mio Soul”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan, tata bahasa, maupun pembahasannya, penulis berharap bahwa skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan limpahan rahmat, hidayah dan ampunan kepada hambanya, hanya kepada-Mu lah aku memohon dan kembali.
2. Papa, Adik dan semua keluarga/saudara terutama Om Darwin dan Tante Ana yang selalu tak berhenti mendoakan, memperhatikan, dan memberi dukungan baik moril dan materil, sehingga skripsi ini selesai. Untuk Mama (Alm) semoga dari jauh sana bisa melihat anaknya sampai sekarang, doa ku untuk mu.

3. Yang terhormat Ibu Dra. Aty Herawati, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabarnya membimbing hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Enny Ariyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga K. SE, MM, selaku Ketua Jurusan, Ibu Luna Haningsih, SE, ME, selaku Sekertaris Jurusan-1 dan Bapak Tri Wahyono, SE. MM, selaku Sekertaris Jurusan-2 dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan staf karyawan Universitas Mercu Buana yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bimbingan, ilmu pengetahuan yang diberikan serta pengalaman-pengalaman yang memberi banyak pandangan baru kepada penulis.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Mercu Buana dan juga rekan di kantor tempat penulis bekerja yang telah membantu penulis dalam banyak hal.
8. Rebecca Tobing yang selalu memberikan support dalam segala hal dari awal skripsi ini dibuat sampai dengan selesainya skripsi ini dan sampai sekarang, terima kasih yang sebesar-besarnya.
9. Teman-teman sekampus angkatan-13 semuanya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Jakarta, Juni 2011

Penulis,

Ilham Malik

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
BAB 2 LANDASAN TEORI	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15

2.1.2	Manajemen Pemasaran	16
2.1.3	Konsep Pemasaran	17
2.1.4	Strategi Pemasaran	18
2.1.5	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	19
2.1.6	Produk	24
2.1.6.1	Pengertian Produk	24
2.1.6.2	Klasifikasi Produk	25
2.1.6.3	Level Produk	27
2.1.6.4	Atribut Produk	28
2.1.7	Perilaku Konsumen	34
2.1.7.1	Pengertian Perilaku Konsumen	34
2.1.7.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	35
2.1.7.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
2.1.7.4	Sudut Pandang Konsumen Terhadap Kepuasan	38
2.1.7.5	Mengukur Kepuasan Pelanggan	39
2.1.7.6	Strategi Kepuasan Konsumen	40
2.1.7.7	Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen ...	42
2.1.8	Ringkasan Artikel Dari Jurnal	43
2.2	Kerangka Pemikiran	45

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Obyek Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	48
3.3 Hipotesis Penelitian	49
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	49
3.5 Metode Pengumpulan Data	51
3.6 Jenis Data	52
3.7 Populasi dan Sampel	53
3.7.1 Populasi Sasaran	53
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel	53
3.8 Metode Analisa Data	54
3.8.1 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	54
3.8.1.1 Uji Validitas	54
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	57
3.8.2 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	58
3.8.2.1 Rancangan Analisis	58
3.8.3 Uji Hipotesis	61
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Sepeda Motor Kelas Skuter Matik 110cc	63
4.1.1 Honda Vario Techno CBS	64
4.1.2 Yamaha Mio Soul	66
4.2 Gambaran Data Hasil Penelitian	68

4.2.1	Kepuasan Konsumen Atas Atribut Produk Sepeda Motor Skuter Matik Honda Vario Techno CBS	68
4.2.2	Kepuasan Konsumen Atas Atribut Produk Sepeda Motor Skuter Matik Yamaha Mio Soul	75
4.2.3	Perbandingan Kepuasan Konsumen Atas Atribut Produk Sepeda Motor Skuter Matik Honda Vario Techno CBS dan Yamaha Mio Soul	83
4.3	Pengujian Hipotesis	87
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Spesifikasi Honda Vario Techno CBS	8
Tabel 1.2	Spesifikasi Yamaha Mio Soul	10
Tabel 3.1	Operasionalisasi dan Indikator Variabel	50
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Atas Skor Jawaban Variabel Kepuasan Berdasarkan Atribut Produk Honda Vario Techno CBS	56
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Atas Skor Jawaban Variabel Kepuasan Berdasarkan Atribut Produk Yamaha Mio Soul	56
Tabel 3.4	Hasil Uji Realibilitas Atas Skor Jawaban Variabel Kepuasan Berdasarkan Atribut Produk Honda Vario Techno CBS	57
Tabel 3.4	Hasil Uji Realibilitas Atas Skor Jawaban Variabel Kepuasan Berdasarkan Atribut Produk Yamaha Mio Soul	58
Tabel 4.1	Spesifikasi Honda Vario Techno CBS	65
Tabel 4.2	Spesifikasi Yamaha Mio Soul	67
Tabel 4.3	Tanggapan Konsumen Mengenai Kesesuaian Tenaga Mesin	68
Tabel 4.4	Tanggapan Konsumen Mengenai Keawetan Sepeda Motor ..	69
Tabel 4.5	Tanggapan Konsumen Mengenai Keiritan Konsumsi BBM ..	69
Tabel 4.6	Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Akselerasi	70
Tabel 4.7	Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Nilai Jual Kembali	70
Tabel 4.8	Tanggapan Konsumen Mengenai Kemudahan Memodifikasi	71

Tabel 4.9	Tanggapan Konsumen Mengenai Terjangkaunya Harga Suku Cadang	71
Tabel 4.10	Tanggapan Konsumen Mengenai Penerapan Teknologi terbaru	72
Tabel 4.11	Tanggapan Konsumen Mengenai Disain Body Sepeda Motor	72
Tabel 4.12	Tanggapan Konsumen Mengenai Disain Spidometer	73
Tabel 4.13	Tanggapan Konsumen Mengenai Kenyamanan Suspensi <i>Monoshock</i>	69
Tabel 4.14	Tanggapan Konsumen Mengenai Pilihan Warna dan Corak ...	74
Tabel 4.15	Persentase Kepuasan Konsumen Honda Vario Techno CBS ...	75
Tabel 4.16	Tanggapan Konsumen Mengenai Kesesuaian Tenaga Mesin	76
Tabel 4.17	Tanggapan Konsumen Mengenai Keawetan Sepeda Motor ..	76
Tabel 4.18	Tanggapan Konsumen Mengenai Keiritan Konsumsi BBM ..	77
Tabel 4.19	Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Akselerasi	77
Tabel 4.20	Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Nilai Jual Kembali	78
Tabel 4.21	Tanggapan Konsumen Mengenai Kemudahan Memodifikasi	78
Tabel 4.22	Tanggapan Konsumen Mengenai Terjangkaunya Harga Suku Cadang	79
Tabel 4.23	Tanggapan Konsumen Mengenai Penerapan Teknologi terbaru	79
Tabel 4.24	Tanggapan Konsumen Mengenai Disain Body Sepeda Motor	80
Tabel 4.25	Tanggapan Konsumen Mengenai Disain Spidometer	80
Tabel 4.26	Tanggapan Konsumen Mengenai Kenyamanan Suspensi <i>Monoshock</i>	81

Tabel 4.27	Tanggapan Konsumen Mengenai Pilihan Warna dan Corak ...	81
Tabel 4.28	Persentase Kepuasan Konsumen Yamaha Mio Soul	82
Tabel 4.29	Persentase Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4.30	Uji T	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1	Hipotesis Daerah H_0 Ditolak atau H_0 Diterima	62
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Konsumen	83
Gambar 5.1	Hipotesis Daerah H_0 Ditolak atau H_0 Diterima	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Format Kuesioner Honda Vario Techno CBS	93
Lampiran 2	Format Kuesioner Yamaha Mio Soul	96
Lampiran 3	Data Responden Honda Vario Techno CBS	99
Lampiran 4	Data Responden Yamaha Mio Soul	101
Lampiran 5	Data Kuesioner Honda Vario Techno CBS	103
Lampiran 6	Data Kuesioner Yamaha Mio Soul	107
Lampiran 7	Uji Validitas data Honda Vario Techno CBS	111
Lampiran 8	Uji Validitas data Yamaha Mio Soul	112
Lampiran 9	Uji Reliabilitas data Honda Vario Techno CBS	113
Lampiran 10	Uji Reliabilitas data Yamaha Mio Soul	114
Lampiran 11	Uji T kepuasan konsumen Honda Vario Techno CBS vs Yamaha Mio Soul	115

UNIVERSITAS
MERCU BUANA