

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Bengkel Speed Motor
Daan Mogot)**

SKRIPSI

Nama : Tony Niagara

NIM : 43109120120



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Bengkel Speed Motor
Daan Mogot)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Tony Niagara

NIM : 43109120120



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tony Niagara

NIM : 43109120120

Program Studi : 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, 27 Maret 2012



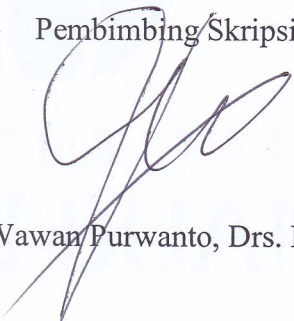
(Tony Niagara)
43109120120

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

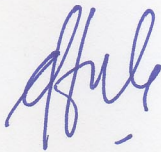
Nama : Tony Niagara
NIM : 43109120120
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel
Speed Motor Di Daan Mogot)
Tanggal Lulus Ujian : 27 Maret 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi


(Wawan Purwanto, Drs. MM)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Ketua Program Studi



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus Bengkel Speed Motor Di Daan Mogot)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

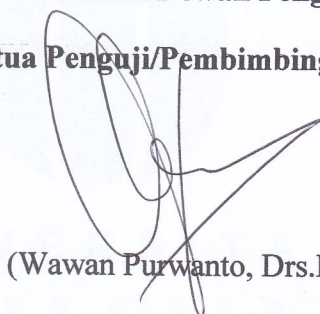
Tony Niagara

43109120120

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Maret 2012

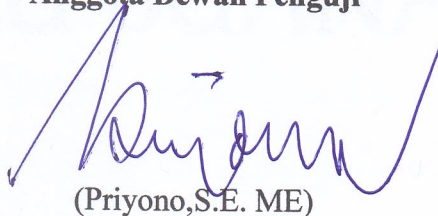
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Wawan Purwanto, Drs.MM)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono, S.E. ME)

Anggota Dewan Penguji



(Yuli Harwani, Dra.,MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala petunjuk, kesehatan dan rahmat yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini rampung dengan bantuan berbagai pihak yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karenanya, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Yenon Orsa, Ir. MT, selaku Direktur Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK. MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Wawan Purwanto, Drs. M.M, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Almarhum Bapak Agus Nuryanto, sahabat tercinta yang menjadi motivator dengan semangat belajar yang tinggi.

7. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Owner Bengkel Speed Motor Bapak Rendy yang telah memberikan izin dalam memperoleh data yang berguna dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada Orang tua tercinta, serta seluruh keluarga yang telah memberikan nasehat, dukungan dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan di kampus, yang telah memberikan kenangan manis, dukungan serta solidaritasnya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Terima kasih juga kepada Andalusia pacar saya yang selalu mensupport dan membantu dalam pembuatan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan yang berlipat ganda atas amal dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Amin. Penulis menyadari dalam skripsi ini belum sempurna karena keterbatasan sumber, pengetahuan dan pengalaman dari penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf jika terdapat kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 27 Maret 2012

Tony Niagara

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Tinjauan Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.3. Pengertian Bauran Pemasaran	14
2.4. Pengertian Diferensiasi Produk	15
2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.6. Dimensi Penentu Kepuasan Konsumen	25

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Obyek Penelitian	28
3.2. Gambaran Umum Perusahaan	28
3.3. Desain Penelitian	35
3.4. Hipotesis	35
3.5. Variabel Dan Skala Pengukuran	36
3.5.1. Variabel	36
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	37
3.5.3. Skala Pengukuran	38
3.6. Metode Pengumpulan Data	38
3.7. Jenis Data	39
3.8. Populasi Dan Sampel	40
3.8.1. Populasi	40
3.8.2. Sampel	40
3.9. Metode Analisa Data	41
3.9.1. Uji Validitas Dan Reabilitas	41
3.9.2. Analisa Regresi Sederhana	43
3.9.3. Pengujian Hipotesis	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Deskripsi Umum Responden	46
4.1.1. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2. Komposisi Reaponden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.3. Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	48
4.1.4. Komposisi Responden Berdasarkan Usia	48
4.2. Analisa Diferensiasi Produk Pada Bengkel Speed Motor ..	49
4.3. Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Speed Motor	58
4.4. Uji Validitas Dan Reabilitas	69
4.4.1. Uji Validitas	69

4.4.2. Uji Reliabilitas	71
4.5. Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	72
4.5.1. Analisis Model Summary	72
4.5.2. Persamaan Linear Regresi sederhana	73
4.5.3. Pengujian Hipotesis Dan Uji t	75
4.5.4. Interpretasi Hasil Penelitian	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	80
5.2.1. Analisis Model Summary	80
5.2.2. Persamaan Linear Regresi sederhana	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	
Lampiran 1: Perhitungan Validitas	70
Lampiran 2: Perhitungan Reliabilitas	71
Lampiran 3: Analisis Model Summary	72
Lampiran 4: Hasil Analisis Regresi Linear	73
Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Volume Penjualan Produk Modifikasi Tahun 2007 – 2011	5
Tabel 3.1 Operasional variabel Penelitian	37
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	48
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.5 Jawaban responden mengenai tampilan produk speed motor lebih menarik dibanding merek lain	50
Tabel 4.6 Jawaban responden mengenai warna pada produk terlihat menarik	51
Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai terdapat banyak pilihan produk yang tersedia	51
Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai produk memiliki daya tahan yang baik, sehingga tidak mudah rusak	52
Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai mesin suku cadangnya tidak mudah panas	53
Tabel 4.10 Jawaban responden mengenai kualitas warna tidak cepat luntur	53
Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai produk mudah untuk diperbaiki kembali	54
Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai produk memiliki kemudahan dalam perawatan	55
Tabel 4.13 Jawaban responden mengenai produk yang dimiliki tidak membuat konsumen cepat bosan	55
Tabel 4.14 Jawaban responden mengenai produk pada bengkel speed motor selalu mengikuti jaman	56

Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Diferensiasi Produk	57
Tabel 4.16	Peralatan yang tersedia pada bengkel speed motor lebih lengkap dibanding bengkel lain	59
Tabel 4.17	Fasilitas hiburan pada bengkel speed motor yang tidak membuat konsumen cepat bosan dalam menunggu	60
Tabel 4.18	Kelengkapan dalam menyediakan informasi berupa tabloid dan koran otomotif	61
Tabel 4.19	Kemampuan atau performa karyawan speed motor dapat diandalkan	62
Tabel 4.20	Tepatnya waktu dalam penyelesaian yang sesuai dijanjikan	62
Tabel 4.21	Kemampuan dalam merespon keinginan atau kebutuhan konsumen sangat cepat	63
Tabel 4.22	Kecepatan penanganan oleh karyawan sangat baik	64
Tabel 4.23	Karyawan mampu untuk menimbulkan rasa percaya dan aman pada konsumen	65
Tabel 4.24	Karyawan bekerja dengan profesional	66
Tabel 4.25	Karyawan mampu menjelaskan informasi mengenai kerusakan dengan baik	67
Tabel 4.26	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.27	Hasil uji validitas variabel Diferensiasi Produk	70
Tabel 4.28	Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diferensiasi Produk	71
Tabel 4.30	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.31	Hasil Analisis Model Summary	72
Tabel 4.32	Coefficients ^a	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Empat Komponen P Dalam Pemasaran	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bengkel Speed Motor	30
Gambar 4.1 Grafik Uji Hipotesis Dengan $\alpha/2$ Dan Dua Sisi Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jawaban Kuesioner Untuk Karakteristik Responden	84
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Variabel Diferensiasi Produk	85
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	87
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Untuk Perhitungan Regresi Linier Sederhana	89
Lampiran 5 Perhitungan Deskriptif Frekuensi dengan bantuan program SPSS 17 Bagian Karakteristik Responden	93
Lampiran 6 Perhitungan Deskriptif Frekuensi dengan bantuan program SPSS 17 Untuk Variabel Diferensiasi Produk	95
Lampiran 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Deskriptif Frekuensi Variabel Diferensiasi Produk	99
Lampiran 8 Perhitungan Deskriptif Frekuensi dengan Bantuan program SPSS 17 Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan ...	100
Lampiran 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Deskriptif Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	104
Lampiran 10 Tabel t	105
Lampiran 11 Tabel r Product Moment	106
Lampiran 12 Kuesioner	107
Lampiran 13 Lembar Konsultasi	111