

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA MATIC DI
DEALER HONDA LUMENINDO CANDI SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan oleh:

BRAHMANA METASAPUTRA DEWA
NPM : 0612315066/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2013

USULAN PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA
MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI
SIDOARJO

Yang diajukan

BRAHMANA METASAPUTRA DEWA
0612315066/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh:

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM
NIP. 19680108 198903 1 001

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Progdj Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 19650907 199103 1 001

USULAN PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA
MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI
SIDOARJO

Yang diajukan

BRAHMANA METASAPUTRA DEWA
0612315066/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM
NIP. 19680108 198903 1 001

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Progdil Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 19650907 199103 1 001

S K R I P S I

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA
MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI
SIDOARJO

Yang diajukan

BRAHMANA METASAPUTRA DEWA
0612315066/FE/EM

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Sugeng Purwanto, SE, MM
NIP. 19680108 198903 1 001

Tanggal :

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "UPN" Veteran
Jawa Timur

Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi
NIP. 030 194 437

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA
MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI
SIDOARJO

Disusun Oleh :

BRAHMANA METASAPUTRA DEWA

0612315066 / FE / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 27 September 2013

Pembimbing Utama :

Tim Penguji :
Ketua

Sugeng Purwanto, SE, MM
NIP. 19680108 198903 1 001

Dra. Ec. Nur Mahmudah, MS
NIP. 19501012 198503 2 001

Sekretaris

Dra. Ec. Mei Retno A., M.SI
NIP. 1960516 199103 2 001

Anggota

Sugeng Purwanto, SE, MM
NIP. 19680108 198903 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 19630924 198903 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI SIDOARJO** dapat diselesaikan dengan baik dan dengan kesungguhan hati.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka akan sulit sekali bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan yang baik ini, perkenankan penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati untuk menyampikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin N, MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Sugeng Purwanto, SE, MM sebagai dosen pembimbing utama yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu guna membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Ucapan terima kasih kepada Keluargaku, Bapak dan Ibu serta teman-teman yang senantiasa memberikan do’a dan dukungan baik moral maupun materiil dengan tulus ikhlas.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalaminya di masa yang akan datang.

Surabaya, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1 Pemasaran	9
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2.1.3 Tujuan Pemasaran	13
2.3. Kualitas	14
2.3.1 Pengertian Kualitas	14

2.4. Kualitas Produk	15
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.4.2 Konsep Kualitas Produk	16
2.4.3 Indikator – Indikator Kualitas Produk	17
2.5. Kualitas Pelayanan	17
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.5.2 Konsep Kualitas Pelayanan	18
2.5.3 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.6. Kepuasan Pelanggan	20
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.6.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
2.6.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .	23
2.8 Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.9 Kerangka Konseptual	26
2.10 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	27
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	27
3.1.2 Pengukuran Variabel	30
3.2. Teknik Penentuan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32

3.2.2	Sampel	32
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.4.1	Pengumpulan Data	34
3.4.	Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	35
3.4.1	Teknik Analisis	35
3.4.2	Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	37
3.4.2.1	Model Indikator Reflektif	37
3.4.2.2	Model Indikator Formatif	39
3.4.3	Kegunaan Metode Partial Least Square (PLS)	42
3.4.4	Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	42
3.4.5	Langkah – Langkah Partial Least Square (PLS)	43
3.4.6	Asumsi Partial Least Square (PLS)	45
3.4.7	Ukuran Sampel	46
3.4.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1.	Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.2.	Deskripsi Variabel	52
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_1)	52
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	53
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	54

4.3. Deskripsi Hasil Analisa Dan Hipotesis	57
4.3.1 Hasil Model PLS	57
4.3.2 Evaluasi Atas Outlier	57
4.3.3 Hasil Pengujian Struktural	58
4.3.4 Hasil Validitas Dan Reliabilitas	59
4.4 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Konsep Inti Pemasaran	12
Gambar 2.2. : Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 3.1. : Principal Factor Mode	38
Gambar 3.2. : Composite Latent Variable Model	41
Gambar 4.1. : Model PLS	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	: Penjualan Motor Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo Tahun 2012	6
Tabel 1.2.	: Penjualan Motor Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo Tahun 2013	7
Tabel 1.3.	: Data Keluhan Pelanggan Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo Tahun 2012 Dan Sampai Tahun 2013	7
Tabel 4.1.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	51
Tabel 4.4.	: Hasil Jawaban Responden Untuk Jawaban Variabel Kualitas Produk (X_1).....	52
Tabel 4.5.	: Hasil Jawaban Responden Untuk Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	53
Tabel 4.6.	: Hasil Jawaban Responden Untuk Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.7.	: Hasil Pengujian Outlier	58
Tabel 4.8.	: R-Square	59
Tabel 4.9.	: Hasil Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value).....	60
Tabel 4.10.	: Average Variance Extacted (AVE) Atau Validitas Variabel..	61
Tabel 4.11.	: Composite Reliability	62
Tabel 4.12.	: Inner Weights.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kusioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Data Diolah

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA MATIC DI DEALER HONDA LUMENINDO CANDI SIDOARJO

Brahmana Metasaputra Dewa

Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstraksi

Kualitas (Quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Tanpa adanya kualitas, konsumen tidak tahu satu produk dari iklan lain dan kemudian akan menjadi hampir mustahil. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Skala pengukuran variabel menggunakan skala likert's. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli dan melakukan service motor matic di dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo. Jenis data penelitian adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh sebagai tanggapan dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dan juga hasil dari wawancara dengan pihak-pihak yang mendukung penelitian ini. Model yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS).

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga hipotesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya. Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dapat terbukti kebenarannya.

Keywords : Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi dan lingkungan persaingan yang kompetitif, maka persaingan dalam dunia usaha merupakan titik perhatian bagi setiap perusahaan. Untuk menghadapi tingkat persaingan yang ketat, kualitas suatu produk dan jasa yang dihasilkan sangatlah penting dalam usaha untuk meningkatkan pertumbuhan suatu perusahaan. Berbagai kondisi tersebut menurut adanya sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola berbagai macam permasalahan yang ada.

Strategi bisnis mutakhir yang diterapkan tidak terlepas dari lingkup manajemen pengelolaan perusahaan yang berkaitan erat dengan keefektifan dan keefisienan produksi, baik dari sisi pengguna bahan baku dan sistem produksinya maupun dari sisi penggunaan dan pengelolaan sumber daya manusianya. Dasar dari orientasi pemasaran yang dibentuk dengan baik adalah terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan merupakan tujuan sarana pemasaran.

Dewasa ini, perkembangan industri otomotif menjadi semakin kompetitif. Pada awal tahun 1980, awal mula motor matic di produksi oleh Taiwan. Motor matic pertama yang bertransmisi CVT mesin 2 tak dengan 50cc. Tetapi produk ini

gagal karena masyarakat belum mengetahui teknologi CVT. Lalu pada tahun 1992 Piago mencoba menawarkan kembali motor matic bernama Corsa. Namun tetap gagal dan dihentikan produksinya pada tahun 1998. Lalu Kymco membuka pasar matic dengan produk bernama Trend pada tahun 2000 mesin 4tak dengan 125cc. Kemudian meledak ketika Yamaha Mio muncul pada tahun 2004. Honda juga menawarkan berbagai macam produk maticnya dengan berbagai jenis, diantaranya adalah :

1. Honda Vario 125cc
2. Honda Beat 108cc
3. Honda Revo matic 110cc
4. Honda Scoopy 110cc
5. Honda Spacy 110cc
6. Honda PCX 150cc

Sehingga para produsen otomotif di Indonesia mulai melirik untuk memproduksi motor matic. Hal ini bisa dilihat dari berbagai inovasi produk dan iklan yang gencar dikampanyekan melalui media cetak maupun media elektronik. Dari segi teknologi para produsen berlomba – lomba untuk mengembangkan atau menciptakan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas produk dan menarik konsumen untuk membeli. Hal ini tentu saja dimaksudkan untuk merebut pangsa pasar kompetitor dan mempertahankan pangsa pasarnya sendiri. Setiap perusahaan otomotif disarankan perlu untuk secara terus – menerus dan berkesinambungan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang prima kepada para pelanggannya.

Pada dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo sepanjang tahun 2012 mampu menjual 120 unit motor matic, namun pada tahun 2013 bulan januari sampai mei mengalami penurunan pada penjualan motor matic dengan menjual 20 unit motor matic, ini disebabkan kurangnya kualitas produk dan kualitas pelayanan pada dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo itu sendiri yang membuat pelanggan berpindah kepercayaan pada dealer Honda yang lain. Terlihat pada penurunan penjualan tersebut bahwa masyarakat sedikit kurang percaya pada kualitas pelayanan pada karyawan dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo tentang. Berikut data penjualan motor Honda matic di dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo di tahun 2012 dan tahun 2013 :

Tabel 1.1 : Penjualan Motor Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo
Tahun 2012

Jenis Matic	Penjualan Bulan / Tahun 2012 (Unit)											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
PCX	1	1	0	1	2	1	0	0	0	1	1	1
Beat	0	3	2	2	2	3	5	4	4	0	1	0
Vario	2	2	5	2	2	2	4	5	3	2	2	2
Revo Matic	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1
Spacy	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	1
Scoopy	1	0	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1
Total	7	8	11	9	10	12	14	16	10	8	9	6
Total Keseluruhan	120											

Sumber: Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo

Tabel 1.2 : Penjualan Motor Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo
Tahun 2013

Jenis Matic	Penjualan Bulan / Tahun 2013 (Unit)				
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
PCX	1	0	0	0	1
Beat	3	0	1	0	1
Vario	1	2	1	0	0
Revo Matic	0	1	0	1	0
Spacy	2	0	1	1	0
Scoopy	1	0	1	0	1
Total	8	3	4	2	3
Total Keseluruhan	20				

Sumber: Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo

Tabel 1.3 : Data Pelanggan Yang Membeli Motor Matic Dan Melakukan Service
Motor Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo Tahun 2012

Jenis	Pelanggan Yang Membeli Motor Matic Dan Melakukan Service Motor Matic Tahun 2012											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
Matic	7	8	11	9	10	12	14	16	10	8	9	6
Total	120											

Sumber: Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo

Dari tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2012 dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo mencapai 120 pelanggan yang membeli motor matic dan melakukan service motor matic.

Produk menurut Kotler dan Keller (2006:344) adalah apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan. Jadi kualitas produk adalah keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat

ditawarkan kepada para pelanggan dalam memenuhi keinginan ataupun kebutuhan para pelanggan.

Tjiptono (1997) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (1) hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, (2) memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Dalam hal ini Honda juga harus mampu melakukan survey terhadap konsumen untuk mengidentifikasi jasa yang diinginkan oleh para konsumennya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul: "Analisis Kepuasan Pelanggan Motor Honda Matic Di Dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka perumusan masalah adalah :

1. Apakah kualitas produk yang ditawarkan oleh Honda matic berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Honda?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo berpengaruh terhadap kepuasn pelanggan Honda matic?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang ditawarkan oleh dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh dealer Honda Lumenindo Candi Sidoarjo terhadap kepuasan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan atau pertimbangan dalam penelitiannya agar dapat lebih baik dari penelitian yang telah ada sebelumnya dan sebagai syarat kelulusan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perusahaan yang berkaitan dengan produknya.

3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana strata satu (S1) di Universitas Nasional Pembangunan 'Jawa Timur', Surabaya.