

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MERK  
SUZUKI DI KECAMATAN KARTASURA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Oleh :*

**DWI SUGIYANTO**  
B.100 010 405

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2005**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca usulan penelitian dengan judul:  
**Pengaruh Dimensi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda  
Motor Merk Suzuki di Kecamatan Kartasura.**

Yang ditulis oleh : **Dwi Sugiyanto, NIM. B.100 010 405**

Penandatanganan berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, ..... 2005

Pembimbing Utama

(Drs. Edi Priyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. Wahyono, MA, Ak)

## **HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI**

## **MOTTO**

- *Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah dia usahakannya. Dan bahwasannya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepada-Nya).*

*(QS. An Najm : 30-40)*

- *... Allah meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, beberapa derajat ...".*

*(QS. Al Mujadalah: 11)*

## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan karya ini untuk:*

- 1. Bapak dan Ibunda tercinta, yang tiada hentinya memberikan pengorbanan, kesabaran, dorongan dan semangat serta doa untuk penulis..*
- 2. Kakak dan adikku tersayang.*
- 3. Sahabat sehatiku, engkaulah yang menyertai aku.*
- 4. Almamaterku tercinta.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan memuji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MERK SUZUKI DI KECAMATAN KARTASURA”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Wahyono, M.A, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imron Rosyadi, SE, MSi, selaku ketua jurusan Manajemen yang telah memberi ijin dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Edi Priyono, MM, selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Segenap Dosen, Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bantuannya kepada penulis.

5. Bapak dan Ibuku yang selalu berdo'a untuk penulis yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan memenuhi segala sarana yang penulis perlukan.
6. Teman-teman bermain : Indra Himawan, Agung Subekti, Anang, Dedy, Sriyanto, dan yang lainnya, terima kasih yang telah memberi saran, menemani bermain dan membantu pencarian bahan dan data skripsi.
7. Teman-temanku semua yang ada di kelas I Manajemen Angkatan 2001 maupun di kelas-kelas lain, makasih atas dukungan kekompakannya, serta kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, ..... 2005

Penulis.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Skripsi .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Pemasaran .....	6
B. Pengertian Perilaku Konsumen .....	7
C. Teori-teori Perilaku Konsumen.....	8
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen .....	10



	E. Implikasi Perilaku Dalam Strategi Pemasaran .....	19
	F. Kepuasan Konsumen .....	20
	G. Barang .....	28
	H. Hipotesis .....	31
<b>BAB</b>	<b>III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
	A. Kerangka Pemikiran.....	33
	B. Metode Penelitian .....	34
	C. Rencana Analisis Data .....	36
<b>BAB</b>	<b>IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>
	A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	42
	B. Gambaran Umum Responden .....	47
	C. Pengujian Data Analisis .....	50
	D. Analisis Data Penelitian .....	54
<b>BAB</b>	<b>V</b>	<b>PENUTUP</b>
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Keterbatasan Penelitian .....	67
	C. Saran-saran .....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	33

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Luas, Jumlah Penduduk dan Tingkat Kepadatan Penduduk .....	45
Tabel 4.2 Banyaknya Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3 Banyaknya Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4.4 Banyaknya Penduduk Menurut Tingkat Pendapatan .....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen ...	53
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	54

## ABSTRAKSI

Bisnis sepeda motor sangat kompetitif dalam perkembangan saat ini, semakin banyaknya produk sepeda motor di pasaran akan membuat konsumen mempunyai banyak pilihan produk maupun distributor

Rumusan masalah dalam penelitian ini: 1) Apakah terdapat pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara individu terhadap kepuasan konsumen?; 2) Apakah terdapat pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen?; 3) Manakah faktor yang paling dominan pengaruhnya dari *performance, reliability, durability dan aesthetics* terhadap kepuasan konsumen?

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk menganalisis pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara individu terhadap kepuasan konsumen; 2) Untuk menganalisis pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen; 3) Untuk menganalisis faktor mana yang paling berpengaruh antara *performance, reliability, durability dan aesthetics* terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : 1) Diduga terdapat pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara individu terhadap kepuasan konsumen; 2) Diduga terdapat pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen; 3) Diduga faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah faktor *durability*.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan : **1)** Perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ;  $40,604 > 2,610$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada pengaruh secara bersama-sama antara *performancy, reliability, durability dan aesthetics* dengan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen; **2)** Dari analisis koefisien determinasi diperoleh angka koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,699, artinya bahwa 69,90% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi variabel *performance, reliability, durability dan aesthetics* sedangkan sisanya yaitu 30,10% tidak dapat dijelaskan; **3)** Hasil analisis dengan regresi parsial dan uji t menunjukkan bahwa variabel independen (*performance, reliability, durability, dan aesthetics*) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Pengujian koefisien regresi secara individu ini dilakukan dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  yang berarti bahwa tingkat keyakinan adalah 95%. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *performance, reliability, durability dan aesthetics* mempunyai pengaruh secara individu terhadap kepuasan konsumen terbukti, dan pengaruh yang paling dominan adalah variabel *durability*.

*Kata Kunci: Performance, reliability, durability, dan aesthetics, kepuasan konsumen*

Surakarta, ..... 2005

Pembimbing II

Pembimbing I

(Kussudyarsana, SE)

(Dra. Mabruroh, MM)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. Wahyono, MA, Ak)