ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP

LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR SKUTER MATIK

(Studi kasus pada Yamaha dan Kymco di Pekalongan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh

RICHO WILLIANTO

B 100070080

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2011

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR SKUTER MATIK

Yang disusun oleh:

RICHO WILLIANTO

B100070080

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2011

Pembimbing

(Dra. Chuzaimah, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, MM)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura Telep. (0271) 717417 Surakarta-7102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: RICHO WILLIANTO
NIRM	: 07.6.106.02016.50080
Jurusan	:MANAJEMEN
Judul Skripsi	:ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR SKUTER MATIK (Studi Kasus Pada Yamaha dan Kymco di Pekalongan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, November 2011

Yang membuat pernyataan,

Richo Willianto

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Ayah dan Ibu yang saya sayangi dan hormati
- Adik yang saya sayangi
- Seseorang yang selalu temani aku dalam susah dan senang
- Sahabat, teman, dan semuanya

MOTTO

- Jangan jadi seorang pemalas, karena perjuanganmu kini adalah bekal untuk kehidupanmu nanti
- Yakinlah pada diri sendiri
- Bersemangatlah untuk menjalani kehidupan yang begitu berat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, petunjuk dan dorongan yang sangat berharga bagi penulis dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannyaskripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen.
3. Ibu Dra. Chuzaimah, MM. selaku Pembimbing Utama yang sudah berkenan membimbing serta memberikan petunjuk kepada penulis sampai terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan arahan selama studi.

5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang tak terhingga.
6. Ayah, Ibu dan adikku tersayang yang telah memberikan dorongan, restu, dan do'a bagi penulis.
7. Sitoresmi, yang dengan sabar dan tegar mendampingiku disaat suka maupun duka, dan menjadi semangat hidupku.
8. Teman-teman seperjuangan FE Manajemen kelas C (Ari, Yoga, Boby, Banjir, Mbah'e, Popon, Tulip, Tegal, Ngawi, Purwodadi, Dj-Amal, Hudez, Kopet, and the Ladies) untuk persahabatannya.
9. Teman-teman kost Gamar 13' (De Cu, Lino, Tarban, Kacok, Pak Cil, Gembok, Ambon, Kuman, Udiek, Gepeng, Blangkon, Riza, Jampes, Perot, Brengos, Pandu, Stomz, dll.) untuk kebersamaannya.
10. Anak-anak NBA SEATTLE (Ambon, Bongo, Bugel, Gedreg, Boncret, Da'em, Tenggeng, Tosen, Tobiel, Marco, Bendol, Cimit, Slambot, Ndel, Pele, Rongkayod, Dimar, Kipli, Manjay, Menyek, Ndasmo, Cazmad, Woronk, Walfox, Wasjuli, Degoel, Lino, Toyenk, Peno, Dwel, Darjan and the ladies) untuk pertemanan yang tiada akhir.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun sebagai manusia biasa pasti banyak kekurangan. Untuk itu penulis menharapkan adanya saran-saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Apabila ada kekeliruan dalam penulisan skripsi ini semoga

menjadi pemicu bagi penulis dan peneliti selanjutnya untuk lebih baik dimasa mendatang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2011

Penulis

ABSTRAKSI

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR SKUTER MATIK

Studi Kasus pada Yamaha dan Kymco

Di Pekalongan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual merk Yamaha dan Kymco (2) Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual Yamaha Nouvo, Yamaha Mio, Kymco Trend, Kymco Metica dan Kymco New Easy (3) Ada atau tidaknya perbedaan persepsi konsumen sepeda motor skuter matik Yamaha Nouvo, Yamaha Mio, Kymco Trend, Kymco Metica dan Kymco New Easy.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada konsumen sepeda motor skuter matik merk Yamaha dan Kymco yang dapat ditemui penulis, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden, yang menggunakan teknik *insidental sampling*. Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual Yamaha dan Kymco dapat diketahui melalui *format tipe likert*, dan perbedaan persepsi konsumen Yamaha Nouvo, Yamaha Mio, Kymco Trend, Kymco Metica dan Kymco New Easy diketahui dengan menggunakan uji stasistik Chi Square (X^2).

Hasil dari penelitian ini adalah; 1) Konsumen: Sebagian besar responden adalah berusia 20 sampai 29 tahun, 2) Sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, 3) Responden memiliki tingkat pendidikan SMU/SMA dan Universitas, 4) Rata-rata responden memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, 5) Dan sebagian besar responden memiliki/menggunakan sepeda motor selama 1 sampai 2 tahun, 6) Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual sepeda motor merk Yamaha dan Kymco secara keseluruhan baik, 7) Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual Yamaha Nouvo, Yamaha Mio, Kymco Trend, Kymco Metica dan Kymco New Easy secara keseluruhan baik, 8) Tidak ada perbedaan Persepsi konsumen terhadap layanan purna jual Yamaha Nouvo, Yamaha Mio, Kymco Trend, Kymco Metica dan Kymco New Easy.

Kata kunci: Persepsi dan Purna.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI……..... iii

HALAMAN PERSEMBAHAN..... iv

HALAMAN MOTTO…..…….. v

KATA PENGANTAR..... vi

ABSTRAK……..... ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR……. xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan masalah..... 4

C. Batasan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Hipotesis 6

F. Manfaat Penelitian 7

G. Sistematika Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI 9

A. Persepsi Konsumen 9

B. Perilaku Konsumen 14

C. Pengertian Pemasaran 15

D. Pengertian Manajemen Pemasaran 17

E. Konsep Pemasaran 18

F. Pengertian Layanan Purna Jual 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23

A. Kerangka Pemikiran..... 23

B. Definisi Operasional……..... 23

C. Populasi, Sampel dan Sampling 24

D. Data Yang Dibutuhkan..... 25

E. Teknik Pengumpulan Data..... 26

F. Alat Instrumen ……..... 26

G. Analisis Data….. 28

BAB IV HASIL PENELITIAN……. 34

A. Gambaran Umum Perusahaan……..... 34

B. Data dan Analisis Data ……..... 51

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENULIS…… 70

A. Kesimpulan…..... 70

B. Saran……..... 71

C. Keterbatasan Penulis..... 73

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Persepsi Konsumen Secara Individu….....	30
Tabel 3.2	Bobot Persepsi Konsumen Secara Keseluruhan……	31
Tabel 3.3	Bobot Persepsi Konsumen per Jenis Motor……...	32
Tabel 4.1	Uji Validitas Kuisioner……..	55
Tabel 4.2	Uji Reabilitas……..	56
Tabel 4.3	Responden Menurut Usia……..	57
Tabel 4.4	Responden Menurut Jenis Kelamin……...	58
Tabel 4.5	Responden Menurut Pendidikan Terakhir…….	59
Tabel 4.6	Responden Menurut Jenis Pekerjaan…….	60
Tabel 4.7	Responden Menurut Lama Penggunaan/Kepemilikan Motor……	61
Tabel 4.8	Persepsi Konsumen Terhadap Layanan Purna Jual……...	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran……. 23