

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA BENGKEL RESMI SEPEDA
MOTOR YAMAHA PUSAT JAYA KARANGANYAR**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Jenjang Strata 1 Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

PRASETYO YULIANA
B 100 040 117

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan pertumbuhan industri otomotif sangatlah pesat saat ini, membuat persaingan antara produk-produk kendaraan bermotor, baik dalam hal bentuk, jenis dan merek yang beraneka ragam dengan spesifikasi masing-masing dari produk tersebut.

Inovasi produk pun semakin berkembang dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen serta menjaga agar konsumen tetap setia pada produk-produk yang ditawarkan, berbagai kemudahan pun terus dikembangkan guna memudahkan para konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan produk yang ditawarkan, seperti pembelian secara kredit, garansi, serta menjamin ketersediaan suku cadang, perusahaan juga bekerjasama dengan pihak lain untuk menyediakan bengkel-bengkel servis kendaraan bermotor bagi para konsumennya.

Perkembangan industri otomotif tersebut tidak lepas, dari perkembangan dibidang teknologi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk-produk otomotif untuk memudahkan mobilitas, pergerakan atau perpindahan mereka dari satu tempat ketempat yang lain. Fasilitas itu akhir-akhir ini menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk dipenuhi, sebab akan memberikan banyak kemudahan bagi yang menggunakannya. Kemudahan yang dapat

diperoleh antara lain mengurangi waktu perjalanan atau mempercepat bagi pengguna kendaraan untuk sampai ke tempat tujuan. Sehingga dapat mendukung kegiatan-kegiatan yang penting atau mendesak yang harus dilakukan pada tempat-tempat yang relative jauh dari tempat bagi pengguna.

Seiring dengan perkembangan industri otomotif, semakin terbuka peluang bagi banyak orang untuk menciptakan lapangan pekerjaan baru, salah satunya adalah bengkel-bengkel reparasi kendaraan bermotor yang kehadirannya diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan konsumen akan jasa perawatan maupun perbaikan kendaran bermotor. Kondisi ini sangat berbeda bila dibanding beberapa tahun yang silam, sebab para pemilik kendaraan bermotor pada saat itu mengalami kesulitan untuk mendapatkan jasa dari bengkel, apalagi di kota-kota kecil dan daerah pelosok karena terbatasnya perusahaan-perusahaan jasa yang berupa bengkel reparasi kendaraan bermotor yang ada.

Bila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi harapan mereka, mereka akan cenderung memakai lagi pemberi jasa itu, dan sebaliknya jika mereka rasakan kurang dari yang mereka harapkan, konsumen cenderung meninggalkan atau tidak memakai lagi pembelian jasa tersebut. Oleh karena itu mutu jasa sangat perlu diperhatikan, ketika meningkatkan produktifitas yang tinggi diharapkan akan dapat melayani konsumen yang lebih banyak dan pada gilirannya juga akan meningkatkan laba perusahaan.

Dengan demikian, persoalan keputusan konsumen terhadap pemilihan jasa pelayanan yang diberikan atau disediakan merupakan persoalan yang

menarik untuk diteliti. Atas pertimbangan tersebut maka penulis tertarik untuk memilih “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN JASA BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR YAMAHA**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan, kenyamanan bengkel, dan lokasi bengkel, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian jasa bengkel resmi sepeda motor pusat jaya di Karanganyar?
2. Variabel manakah antara kualitas pelayanan, kenyamanan bengkel, dan lokasi bengkel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian jasa bengkel resmi sepeda motor pusat jaya di Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian tentang keputusan pembelian jasa di bengkel resmi sepeda motor pusat jaya di Karanganyar adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, kenyamanan bengkel, dan lokasi bengkel, yang mempunyai pengaruh terhadap

keputusan konsumen dalam pembelian jasa bengkel resmi sepeda motor pusat jaya di Karanganyar.

2. Untuk mengetahui variabel manakah antara kualitas pelayanan, kenyamanan bengkel, dan lokasi bengkel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian jasa bengkel resmi sepeda motor pusat jaya di Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Bagi penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam merencanakan setrategi untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan.

2. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi keputakaan universitas muhammadiyah surakarta. Dan dapat menjadi bahan pembanding bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

3. Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam realita yang berkaitan dengan responnya terhadap jasa pelayanan bengkel Yamaha dan sebagai penerapan dari teorinya yang didapat dalam perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman isi dari skripsi maka penulisan memberikan gambaran secara garis besar masing-masing bab secara keseluruhan skripsi ini kan terbagi dalam lima bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dan beberapa teori mengenai pengertian pemasaran, pengertian pemasaran jasa, pengertian harga, pengertian kualitas produk, pengertian merek, pengertian keputusan konsumen.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dari: kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, data dan sumber data serta metode analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas: gambaran umum perusahaan, data-data yang diperoleh, hasil analisis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir penelitian penulis membuat kesimpulan dari hasil analisa kemudian memberikan saran atau masukan

mengenai sesuatu hal yang dapat berguna demi kemajuan perusahaan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN