

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBELI SEPEDA MOTOR DI
BUDI AGUNG MOTOR KARANGANYAR**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

EKO SUPRIYANTO

B100100106

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI SEPEDA MOTOR DI
BUDI AGUNG MOTOR KARANGANYAR**

Yang ditulis oleh :

EKO SUPRIYANTO

B 100100106

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 27 Maret 2015

Pembimbing



(Zulfa Irawati, SE, M.si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, M.si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos I, Pabelan Kartasura 57102 Ph: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eko Supriyanto
NIRM : 10.6.106.02016.500.106
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Sepeda Motor Di Budi Agung Motor Karanganyar.

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, Maret 2015
Yang Membuat Pernyataan

Eko Supriyanto

Motto

“Gagal itu biasa, namun dari kegagalan itu kita akan belajar untuk bangkit, karena sesungguhnya dibalik kegagalan itu kita dapat pelajaran bagaimana untuk berhasil”

(Penulis)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada TUHANmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyiroh : 6-8).

“Dan sesungguhnya akan kami berikan cobaan kepadamu dengan ketakutan, kelaparan, kekurangan dalam harta, jiwa dan buah-buahan. Maka berikanlah berita gembira kepada orang-orang sabar, yang apabila ditimpa musibah mereka mengucapkan,, inna lillahi wainna ilaihi raji’un, mereka itulah yang mendapat keberkatan sempurna dan rahmat dari Tuhannya dan mereka itulah orang-orang yang mendapat petunjuk”

(QS. Al- Baqarah : 155-157).

“Bersabarlah, sesungguhnya allah menyukai hamba yang penyabar kami dapat merasakan kenikmatan dalam hidup ketika kami mampu bersabar.”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN



Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat-Nya yang telah diberikan. Akan aku persembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta, yang telah memberikan untaihan do'a dan motivasi yang tak henti-hentinya mengiringi setiap langkahku, memberikan aku kasih sayang, memberikan aku nasehat serta mencurahkan seluruh tenaga dan keringatnya untukku.
2. Adikku Duwi Purwanto yang selalu memberikan keceriaan dan semangatnya untukku.
3. Untuk sahabat-sahabatku, terima kasih telah memberikan aku nasehat serta semangat untuk terus maju.
4. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen 2010.
5. Almamaterku FE Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk menganalisis Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam pembelian sepeda motor di Budi Agung Motor Karanganyar. 2) Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam pembelian sepeda motor di Budi Agung Motor Karanganyar. 3) Untuk menganalisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam pembelian sepeda motor di Budi Agung Motor Karanganyar. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden, metode pengumpulan data dengan kuesioner dan metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kuesioner yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, dan Uji Regresi Linear Berganda (Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2)). Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas seluruh item pertanyaan adalah valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan data tersebar normal, atau tidak terjadi multikolinieritas yang serius, Uji Heteroskedastisitas tidak terjadi Heteroskedastisitas, tidak ada autokorelasi baik positif atau negatif. Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Uji Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,525 artinya Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 52,5% sedangkan sisanya sebesar 47,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Leksono (2009), Harjanto (2010), Manulang (2008), dan Adi (2012).

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum .Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya. Serta salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI SEPEDA MOTOR DI BUDI AGUNG MOTOR KARANGANYAR”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Zulfa Irawati, SE. M.si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.si. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak Prof. Dr. M.Wahyuddin. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
7. Bapak Nur Ahmad, SE, M.si. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
8. Bapak Basworo Dibyo, SE, M.si. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
10. Bapakku Sukidi dan Ibuku Sunarsih yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dorongan semangat, dan do`a restu selama ini serta atas semua yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

11. Adikku tercinta Duwi Purwanto, yang selalu memberiku keceriaan dan semangat selama ini.
12. Sahabatku seperjuangan Riyadi yang selama ini selalu berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka.
13. Teman-teman kos satria yang selalu memberi keceriaan dan motivasi yang luar biasa sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
14. Teman- temanku semuanya, terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah.
15. Teman- teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi, terimakasih atas waktu, perhatian, saran, dan kritik.
16. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis selanjutnya. Masukan baik yang berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 27 Maret 2015

Penulis

EKO SUPRIYANTO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemasaran	8

1. Jasa.....	9
2. Produk	11
B. Kualitas Produk.....	12
1. Definisi Kualitas Produk.....	12
C. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Layanan.....	14
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
D. Kepuasan Pelanggan	15
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2. Faktor Kepuasan	16
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	18
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk.....	18
E. Sikap Konsumen Terhadap Produk	19
1. Perilaku Konsumen.....	19
2. Keputusan Pembelian.....	20
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Kerangka Pemikiran.....	28
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29

3. Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Data dan Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	31
E. Metode Pengumpulan Data.....	32
1. Kuesioner	32
2. Observasi.....	33
3. Wawancara.....	33
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	33
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Metode Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Multikolinearitas	40
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
d. Uji Autokolerasi.....	41
4. Analisis Regresi Linear Berganda	42
5. Uji t (Uji Parsial).....	42
6. Uji F (Uji Simultan).....	44
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
A.	Deskripsi Responden	47
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden	47
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	49
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
B.	Analisi Data	50
1.	Uji Validitas	50
2.	Uji Reliabilitas	52
3.	Uji Asumsi Klasik	53
a.	Uji Normalitas	53
b.	Uji Multikolinearitas	53
c.	Uji Heteroskedastisitas	54
d.	Uji Autokorelasi	55
4.	Analisis Regresi Linear Berganda	56
5.	Uji t (Uji Parsial)	57
6.	Uji F (Uji Simultan)	61
7.	Koefisien Determinasi (R^2)	63
C.	Pembahasan	63
1.	Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembelian Sepeda Motor di Budi Agung Motor Karanganyar	63

2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembelian Sepeda Motor di Budi Agung Motor Karanganyar.....	64
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembelian Sepeda Motor di Budi Agung Motor Karanganyar	64
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator Variabel	36
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	49
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel IV.12 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel IV.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel IV.14 Hasil Uji t.....	57
Tabel IV.15 Hasil Uji F	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan.....	21
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55