

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya, salah satunya dengan memberikan pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan setelah perusahaan berhasil menjual produknya. Dimensi dari pelayanan purna jual adalah pemasangan, garansi, dan perbaikan produk. Dengan memberikan pelayanan purna jual yang baik, maka akan menciptakan kepuasan konsumen yang membuat konsumen loyal terhadap perusahaan. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis apakah pelayanan purna jual (pemasangan, garansi, dan perbaikan) berpengaruh pada kepuasan konsumen. Sampel dari penelitian ini adalah pengguna motor Yamaha. Penelitian ini dilakukan di Bandung dengan menggunakan 117 responden (pengguna motor Yamaha) yang pernah melakukan servis di Yamaha berlian merdeka, sedangkan karakteristik yang digunakan adalah usia, jenis kelamin, profesi, pendapatan per bulan dan telah melakukan servis 2 (dua) kali atau lebih di bengkel Yamaha berlian merdeka. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 16.00. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan purna jual (pemasangan, garansi, dan perbaikan) memberikan hasil yang cukup signifikan pada kepuasan konsumen.

Kata-kata kunci: pelayanan purna jual (pemasangan, garansi, dan perbaikan produk) dan kepuasan konsumen

Abstract

Customer satisfaction is a major factor in the success of a company. Variety of ways conducted by the company to provide satisfaction for consumers, one of them by providing after-sales service. After-sales service is the service that is given after the company managed to sell its products. The dimensions of the after-sales service is the installation, warranty, and repair products. By providing good after-sales service, then it will create consumer satisfaction that makes consumers loyal to the company. Therefore, this study was conducted to test and analyze whether effect of after-sales service satisfaction on consumers. A sample of this research is the Yamaha motorcycle users. This research was conducted in Bandung using 117 respondents (Yamaha motor users) ever do service in the independent, while the characteristics of Yamaha Berlian Merdeka used are age, gender, profession, income per month and have done servicing of 2 (two) times or more in Bengkel Yamaha Berlian Merdeka. Methods of analysis used is linear regression with SPSS multiple tools 16.00. Based on the research results, after-sales service (installation, warranty, and repair) delivers significant gains on consumer satisfaction.

Key words: *after-sales service (installation, warranty, and repair products) and consumer satisfaction*

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 8 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 9 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2.1.3 Perencanaan Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran | 12 |
| 2.1.5 Produk..... | 17 |

| | |
|--|----|
| 2.1.6 Jasa..... | 18 |
| 2.1.6.1 Definisi Jasa..... | 18 |
| 2.1.6.2 Bauran Jasa..... | 20 |
| 2.1.6.3 Karakteristik Jasa..... | 21 |
| 2.1.7 Service Strategy..... | 25 |
| 2.1.8 Postsale Service Strategy..... | 25 |
| 2.1.9 Pelayanan Purna Jual..... | 26 |
| 2.1.9.1 Pemasangan Produk..... | 28 |
| 2.1.9.2 Garansi Produk..... | 28 |
| 2.1.9.3 Perbaikan Produk..... | 28 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.2.2 Mengukur Kepuasan Konsumen..... | 34 |
| 2.2.3 Hubungan Pelayanan Purna Jual dengan Kepuasan Konsumen | 36 |
| 2.3 Rerangka Teoritis..... | 37 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian | 38 |
| 2.4.1 Pengaruh Pelayanan Purna Jual (Pemasangan, Garansi, dan Perbaikan) pada Kepuasan Konsumen..... | 38 |
| 2.4.2 Model Penelitian..... | 39 |

BAB III. METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Desain Penelitian | 40 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 40 |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel | 41 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5 Uji Instrumen..... | 43 |
| 3.5.1 Uji Validitas..... | 44 |
| 3.5.1.1 Hasil Uji Validitas | 46 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.5.2.1 Hasil Uji Reliabilitas..... | 52 |
| 3.6 Uji Outlier..... | 54 |
| 3.7 Uji Normalitas..... | 55 |
| 3.8 Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| 3.9 Uji Multikolinearitas..... | 58 |
| 3.10 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 60 |
| 3.11 Analisis Data..... | 66 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 67 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan | |
| Jenis Kelamin..... | 69 |

| | |
|---|----|
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan | |
| Profesi | 70 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan | |
| Penghasilan | 71 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden yang | |
| Melakukan servis lebih dari 2x | 72 |
| 4.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan..... | 72 |
| 4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 (H1) | 74 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 81 |
| 4.4 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu..... | 83 |
| BAB V. Simpulan dan Saran | |
| 5.1 Simpulan..... | 85 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 86 |
| 5.3 Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan..... | 30 |
| Gambar 2.2 Rerangka Teori | 37 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian..... | 39 |
| Gambar 4.1 Model Penelitian..... | 73 |
| Gambar 4.2 Hasil Penelitian..... | 81 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 KMO and Bartlett's Test | 46 |
| Tabel 3.2 Rotated Component Matrix | 47 |
| Tabel 3.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas | 49 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 52 |
| Tabel 3.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test..... | 56 |
| Tabel 3.6 Coefficients | 57 |
| Tabel 3.7 Coefficients | 59 |
| Tabel 3.8 Tabel Definisi Operasional Variabel..... | 60 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 69 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi | 70 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan | 71 |
| Tabel 4.5 Anova | 74 |
| Tabel 4.6 Model Summary..... | 76 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 77 |
| Tabel 4.8 Correlations | 79 |