

ABSTRAKSI

ADI WIBOWO, 2005 “Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bahana Surya Gemilang Bandung”.

Motor adalah alat transportasi yang dominan di Indonesia, permintaan motor di Indonesia sangat baik dan perkembangannya tiap tahun makin baik. PT. Bahana Surya Gemilang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif motor yang menghasilkan berbagai macam motor.

Kepuasan pelanggan merupakan sentral yang dituju PT. Bahana Surya Gemilang sedangkan kualitas produk merupakan bagian yang menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mengungkap hal tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, tipe integrasi kausal korelasional, waktu penelitian dilakukan pada bulan april-agustus 2005. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas produk PT. Bahana Surya Gemilang sudah sesuai dengan kepuasan para pelanggan, ditunjukkan dengan dimensi kualitas yang terdiri dari: Fungsi Suatu Barang (4.18) Wujud Luar(4.17), Biaya Barang (4.22). Yang menghasilkan kepuasan para pelanggan yang terdiri dari: Fungsi Suatu Barang (1.017), Wujud Luar (1), Biaya Barang (1.014).

Hubungan antara kualitas produk dengan tingkat kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan koefisien Koefisien korelasi (r_s) = 0.386

ABSTRAKSI

ADI WIBOWO, 2005 “Relationship Between Product Quality With the Level of Customer Satisfaction” at PT. Bahana Surya Gemilang Bandung.

Motor cycle is dominant transportation tool in Indonesia. Motor cycle demand in Indonesia is very good and getting better each year. PT. Bahana Surya Gemilang is an automotive company that produces many kinds of motor cycle.

Customer satisfaction is a goal to be achieved by PT. Bahana Surya Gemilang at the other hand product quality.

Research of method used descriptive, verificative integrated with causal correlational will be used, the researched will be doing at march – august, 2005. has meet with customer satisfaction. It show quality dimension which are: Function of things(4.18), reality from outside (4.17), cost of thing(4.22). The result of customer satisfaction are: Function of things(1.017), reality from outside (1), cost of thing(1.014). Relationship Between of Product Quality With Level of Customer Satisfaction could to see with correlation coefisien (r_s): 0,386.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Kasih Karunianya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bahana Surya Gemilang Bandung”, disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar STRATA-1(S 1) di Universitas Kristen Maranatha.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak sekali bantuan, bimbingan, saran, dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GRAFIK

DAFTAR GAMBAR

Bab I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
Bab II. Tinjauan Pustaka.....	15
2.1 Pengertian Pemasaran.....	15
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	16
2.3 Pengertian Produk.....	21
2.4 Pengertian Kualitas dan Kualitas Produk.....	27
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	33
2.6 Kerangka Pemikiran.....	40
2.7 Hipotesis.....	44

Bab III. Objek dan Metode Penelitian.....	45
3.1 Objek Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Operasional Variabel.....	46
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.6 Metode Analisis.....	52
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	55
 Bab IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	57
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
4.3 Profil Responden.....	63
4.4 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kinerja Kualitas Produk.....	66
4.5 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harapan Kinerja.....	81
4.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bahana Surya GemilangBandung.....	95
Bab V. Kesimpulan dan Saran.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1.1 Kontribusi Sektor Perdagangan Dalam Perekonomian Jawa Barat tahun 2000-2003 atas dasar harga berlaku.....	4
1.2 Perusahaan, Jenis Motor, CC, Tipe dan Harga di Bandung Tahun 2005.....	5
1.3 Data tentang Ketidakpuasan atau Keluhan Pelanggan PT. Bahana Surya Gemilang Bandung.....	6
1.4 Kualitas produk PT. Bahana Surya Gemilang yang dihasilkan menurut spesifikasi dari masing-masing motor seperti pada tabel 1.3 berikut ini.....	10
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.2 Hubungan dan Penafsiran.....	54
4.1 Jenis Kelamin Pelanggan.....	63
4.2 Usia Pelanggan.....	63
4.3 Jenis Pekerjaan	64
4.4 Penghasilan Setiap Bulan.....	65
4.6.1.1 Tanggapan Pelanggan Tentang Kecepatan Motor Kymco.....	66
4.6.1.2 Tanggapan Pelanggan Tentang Akselerasi Motor Kymco.....	67
4.6.1.3 Tanggapan Pelanggan Tentang Penggunaan Bahan Bakar Motor Kymco....	68
4.6.1.4 Tanggapan Pelanggan Tentang Keandalan Motor Kymco.....	69
4.6.1.5 Tanggapan Pelanggan Tentang Berat Mesin Motor Kymco.....	70
4.6.1.6 Tanggapan Pelanggan Tentang Bunyi Mesin Motor Kymco.....	71
4.6.1.7 Tanggapan Pelanggan Tentang Perawatan Motor Kymco.....	72

4.6.2.1 Tanggapan Pelanggan Tentang Bentuk Motor Kymco.....	73
4.6.2.2 Tanggapan Pelanggan Tentang Model Motor Kymco.....	74
4.6.2.3 Tanggapan Pelanggan Tentang Warna Motor Kymco.....	75
4.6.2.4 Tanggapan Pelanggan Tentang Susunan Motor Kymco.....	76
4.6.2.5 Tanggapan Pelanggan Tentang Pembungkusan Motor Kymco.....	77
4.6.2.6 Tanggapan Pelanggan Tentang Ukuran Mesin Motor Kymco.....	78
4.6.3.1 Tanggapan Pelanggan Tentang Manfaat Motor Kymco.....	79
4.6.3.2 Tanggapan Pelanggan Tentang Kondisi Motor Kymco.....	80
4.6.1.1 Harapan Pelanggan Tentang Kecepatan Motor Kymco.....	81
4.6.1.2 Harapan Pelanggan Tentang Akselerasi Motor Kymco.....	82
4.6.1.3 Harapan Pelanggan Tentang Penggunaan Bahan Bakar Motor Kymco.....	83
4.6.1.4 Harapan Pelanggan Tentang Keandalan Motor Kymco.....	84
4.6.1.5 Harapan Pelanggan Tentang Berat Mesin Motor Kymco.....	85
4.6.1.6 Harapan Pelanggan Tentang Bunyi Mesin Motor Kymco.....	86
4.6.1.7 Harapan Pelanggan Tentang Perawatan Motor Kymco.....	87
4.6.2.1 HarapanPelanggan Tentang Bentuk Motor Kymco.....	88
4.6.2.2 Harapan Pelanggan Tentang Model Motor Kymco.....	89
4.6.2.3 Harapan Pelanggan Tentang Warna Motor Kymco.....	90
4.6.2.4 Harapan Pelanggan Tentang Susunan Motor Kymco.....	91
4.6.2.5 Harapan Pelanggan Tentang Pembungkusan Motor Kymco.....	92
4.6.2.6 Harapan Pelanggan Tentang Ukuran Mesin Motor Kymco.....	93
4.6.3.1 Harapan Pelanggan Tentang Manfaat Motor Kymco.....	94
4.6.3.2 Harapan Pelanggan Tentang Kondisi Motor Kymco.....	95

Daftar Grafik

GRAFIK

1.1 Nilai Tukar Rupiah / 1 USD Akhir Tahun 2004.....	1
1.2 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Dari Tahun 1996 -2004.....	4

Daftar Gambar

GAMBAR

1.1 Simple Marketing System.....	15
1.2 The four P Component of The Marketing Mix.....	18
1.3 Pengertian Produk.....	22
1.4 Tingkatan Produk.....	24
1.5 Struktur Organisasi PT. Bahana Surya Gemilang Bandung.....	69