

ABSTRAK

Pada masa sekarang ini, masa globalisasi, setiap orang pasti menginginkan kemudahan dalam bertransportasi dari suatu tempat ke tempat lain dalam waktu yang singkat dan biaya yang murah. Sejak dahulu kendaraan roda dua merupakan pilihan masyarakat yang membutuhkan alat transportasi yang cepat dan murah, sejak beberapa tahun yang lalu kendaraan skutik yaitu bebek bertransmisi otomatis merupakan barang baru dan asing bagi masyarakat, tetapi sekarang kendaraan ini merupakan suatu gaya hidup baru yang lebih modern dan dinamis yang bisa kita temui dimana saja.

Penulis melakukan penelitian di Cirebon, meliputi Kabupaten dan Kota Cirebon. Objek penelitiannya adalah pengaruh kualitas produk terhadap *kepuasan konsumen* pengguna Yamaha Mio di Cirebon. Penelitian ini dilakukan pada periode bulan Mei 2008 hingga Juni 2008.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan penelitian melalui data data yang diterima. Sedangkan untuk memperoleh data, dilakukan penelitian lapangan berupa penyebaran kuesioner.

Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner untuk pengujian hipotesis adalah besarnya kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna Yamaha Mio di Cirebon adalah sebesar $0,162 \times 100\% = 16,2\%$

Kesimpulan yang diperoleh penulis dalam penelitian yaitu terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna Yamaha Mio di Cirebon, yang selengkapnya dapat dilihat dari pengolahan data pada kuesioner yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Kualitas produk dan *kepuasan konsumen*.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.2 Pengertian Produk.....	14
2.2.1 Kualitas Produk.....	19
2.3 Definisi Kepuasan Konsumen.....	22
2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....	24
2.5 Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.6 Hipotesis.....	30
BAB III Metode dan Objek Penelitian	
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33

3.1.3 Operasional Variabel.....	34
3.1.4 Penyusunan Kuesioner.....	37
3.1.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.2.1 Analisis Regresi Linier.....	39
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.3.1 Uji Validitas.....	40
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.4 Rancangan Pengujian Hipotesa.....	43
3.5 Skala Pengukuran.....	43
3.6 Koefisien Determinasi.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Sejarah PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia (YMKI).....	45
4.1.2 Visi dan Misi PT. YMKI.....	46
4.1.3 Produk-produk PT. YMKI.....	46
4.1.4 Gambaran Umum Yamaha Mio.....	47
4.2 Karakteristik Responden.....	50
4.3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk Yamaha Mio.....	54
4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	60
4.5 Analisis Data.....	62
4.5.1 Uji validitas dan Reliabilitas.....	62
4.5.1.1 Uji Validitas.....	62
4.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.6 Teknik Analisis Data.....	65
4.6.1 Uji regresi Linier.....	65
4.7 Analisis Akhir Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kepuasan Pelanggan	5
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 1.3 Core Product Concept	7
Gambar 1.4 Level Produk	8
Gambar 4.1 Yamaha Mio	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel-variabel yang diuji.....	35
Tabel 3.2 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Mudah Dikendarai	54
Tabel 4.6 Hemat.....	55
Tabel 4.7 Keamanan Produk	56
Tabel 4.8 Awet dan Tahan Lama	56
Tabel 4.9 Cover Baik	57
Tabel 4.10 Informasi Mudah	58
Tabel 4.11 Menarik dan Up to date	58
Tabel 4.12 Corak dan Warna	59
Tabel 4.13 Harga Terjangkau	60
Tabel 4.14 Tidak Tertarik Pesaing.....	60
Tabel 4.15 Beli Ulang	61
Tabel 4.16 Merekomendasikan	61
Tabel 4.17 Puas	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.20 Reliabilitas Instrumen Penelitian	64
Tabel 4.21 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	65

DAFTAR LAMPIRAN

- I. KUESIONER
- II. DATA KUESIONER
- III. HASIL FREKUENSI
- IV. HASIL UJI VALIDITAS
- V. HASIL UJI RELIABILITAS
- VI. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER