

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DITINJAU DARI PELAYANAN, TEMPAT, PROMOSI DAN HARGA  
PADA BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR AHASS 07825 NUSANTARA  
PUTRA MOTOR PONOROGO DENGAN AHASS 00181 NUSANTARA  
MOTOR PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Aris Danang Fatkhurohman

NIM : 12412828

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2018**

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DITINJAU DARI PELAYANAN, TEMPAT, PROMOSI DAN HARGA  
PADA BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR AHASS 07825 NUSANTARA  
PUTRA MOTOR PONOROGO DENGAN AHASS 00181 NUSANTARA  
MOTOR PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Aris Danang Fatkhurohman

NIM : 12412828

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen ditinjau dari Pelayanan, Tempat, Promosi dan Harga pada Bengkel Resmi Sepeda Motor AHASS 07825 Nusantara Putra Motor Ponorogo dengan AHASS 00181 Nusantara Motor Ponorogo

Nama : Aris Danang Fatkhurohman

NIM : 12412828

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 08 Maret 2018

Pembimbing I



**(Titi Rapini, SE, MM)**

NIP. 19630505 199003 2 003

Pembimbing II



**(Sri Hartono, SE, MM)**

NIP. 19711230 20163 13

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**(Titi Rapini, SE, MM)**

NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji:

Penguji I



**(Titi Rapini, SE, MM)**

NIP. 19630505 199003 2 003

Penguji II



**(Dra. Umi Farida, MM)**

NIP. 19610110 199112 13

Penguji III



**(Hadi Sumarsono, SE, MM)**

NIP. 19760508 200501 11

## RINGKASAN

Penelitian ini membahas mengenai Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Pelayanan, Tempat, Promosi Dan Harga Pada Bengkel Resmi Sepeda Motor AHASS 07825 Nusantara Putra Motor Ponorogo Dengan AHASS 00181 Nusantara Motor Ponorogo. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan, tempat, promosi dan harga pada bengkel resmi sepeda motor AHASS Nusantara Putra Motor dengan AHASS Nusantara Motor. Tujuan penelitian adalah mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen dan juga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan jumlah populasi 15.600 yang terdiri AHASS Nusantara Putra sebesar 4.680 dan AHASS Nusantara Motor sebesar 10.920, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan pengolahan data dilakukan menggunakan Uji Paired Sample T-Test dan Uji Independent Sampel T-Test dengan program SPSS Statistic 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari Pelayanan, Tempat, Promosi dan Harga pada bengkel resmi sepeda motor AHASS 07825 Nusantara Putra Motor Ponorogo dengan AHASS 00181 Nusantara Motor Ponorogo. Tingkat kepuasan konsumen lebih tinggi pada AHASS 00181 Nusantara Motor Ponorogo dengan faktor Pelayanan (pada dimensi Tangible atau bukti fisik dan Empathy atau kepedulian), Tempat atau Lokasi, Promosi (Iklan dan Promosi Penjualan) dan Harga yang lebih baik

dibandingkan dengan AHASS 07825 Nusantara Putra Motor Ponorogo, Sebaliknya tingkat kepuasan konsumen pada AHASS 07825 Nusantara Putra Motor lebih rendah hanya variabel pelayanan pada dimensi Reliability atau kehandalan yang mempunyai nilai lebih akan tetapi nilainya tidak signifikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan kepada kita selaku umatnya sampai akhir zaman dan kepada istri serta keluarga yang sangat membantu dalam setiap kendala yang terjadi.

Skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen ditinjau dari Pelayanan, Tempat, Promosi dan Harga pada Bengkel Resmi Sepeda Motor AHASS 07825 Nusantara Putra Motor Ponorogo dengan AHASS 00181 Nusantara Motor Ponorogo” ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Selama proses pengerjaan skripsi ini tidak sedikit kendala yang penulis hadapi, akan tetapi penulis selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Pembimbing I serta Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas segala arahan

dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

2. Bapak Edi Santoso, SE, MM selaku Pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku kuliah.
4. Bapak Taufan, S.Kom dan Bapak Onggo Wasito selaku pemilik Bengkel serta segenap karyawan yang telah memberikan ijin penelitian dan sekaligus banyak membantu kegiatan dalam penelitian.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang banyak memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materiil sampai terselesaikannya skripsi ini.

Penulis selalu berusaha mengintrospeksi diri dan berusaha semaksimal selama mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Tetapi tetap saja laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan laporan ini dengan senang hati penulis terima. Namun harapan besar dari penulis semoga laporan ini bermanfaat untuk semua orang yang membacanya.

Ponorogo, 06 Maret 2018

Penulis

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**

### **KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 07 Maret 2018



(Aris Danang Fatkhurohman)

NIM. 12412828

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	iii
Ringkasan.....	iv
Kata Pengantar.....	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Menejemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	10
2.1.4 Konsep Dan Definisi Jasa.....	15
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	17
2.1.6 Sifat Dan Karakteristik Jasa.....	17
2.1.7 Pengertian Pelayanan.....	19
2.1.8 Pengertian Promosi.....	24
2.1,9 Pengertian Harga.....	34
2.1.10 Pengertian Tempat.....	40

2.1.11 Keputusan Pembelian.....	42
2.1.12 Konsep Kepuasan Konsumen.....	57
2.2. Penelitian Terdahulu.....	62
2.3. Kerangka Pemikiran.....	66
2.4. Hipotesis.....	67
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	68
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	69
3.3 Metode Pengambilan Data.....	72
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	76
3.5 Metode Analisis Data.....	81
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian (Validitas Dan Reliabilitas).....	81
3.5.2 Uji Prasarat Analisis.....	83
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	86
4.1.1 Gambaran Umum AHASS Nusantara Putra Motor.....	86
4.1.2 Gambaran Umum AHASS Nusantara Motor.....	88
4.2 Profil Responden.....	91
4.3 Pembahasan.....	97
4.3.1 Analisis Uji Validitas.....	97
4.3.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	104
4.3.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	109
4.3.4 Uji Paired Sample T-Test.....	112
4.3.5 Uji Independent Sample T-Test.....	136
4.3.6 Implikasi Hasil Penelitian.....	153
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	160
5.2 Saran.....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia)	
Penjualan Sepeda Motor .....	2
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Putra Motor	
Menurut Jenis Kelamin.....	92
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Putra Motor	
Menurut Usia.....	92
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Putra Motor	
Menurut Pendidikan.....	93
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Putra Motor	
Menurut Pekerjaan.....	94
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Motor Menurut	
Jenis Kelamin.....	94
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Motor Menurut	
Usia.....	95
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Motor Menurut	
Pendidikan.....	96
Tabel 4.8 Klasifikasi Responden AHASS Nusantara Motor Menurut	
Pekerjaan.....	96
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Harapan AHASS Nusantara	
Putra Motor.....	98
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Harapan AHASS Nusantara	
Motor.....	100

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Kenyataan AHASS Nusantara Putra Motor.....	101
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Kenyataan AHASS Nusantara Motor.....	103
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan AHASS Nusantara Putra Motor.....	106
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan AHASS Nusantara Motor.....	107
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Kenyataan AHASS Nusantara Putra Motor.....	108
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas Kenyataan AHASS Nusantara Motor.....	109
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Konsumen AHASS Nusantara Putra Motor..	111
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan Konsumen AHASS Nusantara Motor.....	111
Tabel 4.19 Hasil Uji Paired Sample T-Test AHASS Nusantara Putra Motor	134
Tabel 4.20 Hasil Uji Paired Sample T-Test AHASS Nusantara Motor.....	135
Tabel 4.21 Hasil Uji Independent Sample T-Test AHASS Nusantara Putra Motor Dan AHASS Nusantara Motor.....	152
Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan Konsumen AHASS Nusantara Putra Motor Dan AHASS Nusantara Motor.....	156

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Lima Tahap Keputusan Pembelian.....	46
Gambar 2.2 Tipe - Tipe Kelompok Acuan.....	49
Gambar 2.3 Hierarki Kebutuhan Manusia.....	54
Gambar 2.4. Alur Pikir Penelitian.....	66
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi AHASS Nusantara Putra Motor.....	88
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi AHASS Nusantara Motor.....	91

