



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA VARIO TECHNO DI  
KECAMATAN SUMBERSARI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Eko Prasetyo**

**NIM 070810201199**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA VARIO TECHNO DI  
KECAMATAN SUMBERSARI  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Eko Prasetyo**

**NIM 070810201199**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Prasetyo

NIM : 070810201199

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Produk Sepeda Motor Matic Honda Vario Techno di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Januari 2013

Yang menyatakan,



Eko Prasetyo

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi  
Kepuasan Konsumen Produk Sepeda Motor  
Matic Honda Vario Techno Di Kecamatan  
Sumpalsari Kabupaten Jember

Nama : Eko Prasetyo  
NIM : 070810201199  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si  
NIP. 19591013 198802 1 001

Drs.H.Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1001

Ketua Jurusan  
Program Studi Manajemen

Prof . Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA VARIO TECHNO DI  
KECAMATAN SUMBERSARI  
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

**Eko Prasetyo**

**NIM 070810201199**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama	: Dr. Imam Suroso, SE, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota	: Drs.H.Abdul Halim, M.Si

**PENGESAHAN**  
**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN**  
**PRODUK SEPEDA MOTOR MATIC HONDA VARIO TECHNO DI**  
**KECAMATAN SUMBERSARI**  
**KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Eko Prasetyo  
NIM : 070810201199  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal **22 Januari 2013**

**Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.**

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : Drs. Kamarul Imam, M. Sc :.....  
NIP. 19480922 198103 1 001  
Sekretaris : Drs. H. Abdul Halim, M.Si :.....  
NIP. 19501221 197801 1 001  
Anggota : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si :.....  
NIP. 19591013 198802 1 001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi :

1. Ayah bunda tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah bunda padaku.
2. Adik-adiku yang kusayangi yang selama ini telah memberikan semangat dan do'a hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
3. Kekasihku yang kucintai yang selama ini telah memberikan waktu dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
4. Teman-temanku angkatan 2007, terima kasih semuanya.
5. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Sahabat-sahabatku seperjuangan dan semua teman-teman yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, for u all I miss u forever
7. Seluruh Dosen, yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu terima kasih atas kesabaran dan ketulusannya memberikan ilmunya kepada kami semua.

## **MOTTO**

Janganlah larut dalam satu kesedihan karena masih ada hari esok yang menyongsong dengan sejuta kebahagiaan. Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi.

(<http://www.info-asik.com/2013/10/kumpulan-motto-kehidupan.htm> )



## RINGKASAN

**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Produk Sepeda Motor Matic Honda Vario Techno di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember;** Eko Prasetyo; 070810201199 ; 2013: 43 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Fenomena tentang pentingnya kepuasan terjadi pada produsen Honda membuat Honda harus memperhatikan faktor-faktor yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen produk motor serta faktor apa saja yang menempati urutan pertama dalam mempengaruhi kepuasan konsumen produk motor matic Honda Vario Techno di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna produk Honda Vario Techno di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Jumlah sampel sebanyak 85 konsumen. Metode analisis data menggunakan uji instrumen data dan analisis faktor.

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan dari 17 terbentuk tiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk motor *matic* Honda Vario Techno. Faktor pertama (F1) dinamakan faktor keandalan mesin yang terdiri dari model/bentuk, kekuatan mesin, kecepatan, kehalusan suara dan keiritan bahan bakar. Faktor kedua (F2) dinamakan dinamakan harga produk terdiri dari harga suku cadang, harga jual, jangka waktu pembelian dan jangka waktu pemberian garansi. Faktor ketiga (F3) dinamakan faktor desain yang terdiri dari desain body, kombinasi warna, kelengkapan peralatan dan pilihan warna Berdasarkan faktor yang terbentuk dalam mempengaruhi kepuasan yaitu faktor yang menempati urutan pertama (F1) dinamakan faktor keandalan mesin yang terdiri dari model/bentuk, kekuatan mesin, kecepatan, kehalusan suara dan keiritan bahan bakar.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk motor *matic* Honda Vario Techno faktor keandalan mesin, harga produk dan faktor desain.

## **SUMMARY**

***Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction of Honda Vario Techno Product Matic Motorcycles in District Summersari at Jember; Eko Prasetyo; 070810201199; 2013: 43 Pages; Department of Management Economics Faculty, University of Jember.***

*The phenomenon of the importance of satisfaction occurred on manufacturer Honda makes Honda should consider factors that can increase customer satisfaction. The purpose of this study is to investigate and identify the factors that affect customer satisfaction motor products and what factors influence ranks first in customer satisfaction products matic motorcycle Honda Vario Techno in District Summersari Jember.*

*This research is descriptive. The population in this study were consumers of products of Honda Vario Techno in District Summersari Jember. Total sample of 85 consumers. The method of data analysis using the test instrument data and factor analysis.*

*Based on the results of the data analysis it can be concluded that the factors affecting the satisfaction of 17 formed three factors that influence customer satisfaction products matic motorcycle Honda Vario Techno. The first factor (F1) is called the reliability factor of the machine consists of a model / shape, engine power, speed, smoothness and fuel efficiency sound. The second factor (F2) is called is called the price of products consists of the prices of spare parts, sale price, the term of the purchase and delivery guarantee period. The third factor (F3) called factor design consisting of body designs, color combinations, the completeness of the equipment and the choice of colors Based on the factors which are formed in the factors that influence satisfaction ranks first (F1) is called the reliability factor of the machine consists of models / forms, strengths engine, speed, smoothness and fuel efficiency sound.*

*Based on these results it can be concluded that the three factors that influence customer satisfaction products matic motorcycle Honda Vario Techno machine reliability factors, product pricing and design factors.*

## **PRAKATA**

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs.H.Abdul Halim, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Teman-temanku angkatan 2007.
6. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 14 Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN MOTTO .....	viii
RINGKASAN .....	ix
<i>SUMMARY</i> .....	x
PRAKATA .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Landasan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Perilaku Konsumen .....	8
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	8
2.2.3 Kepuasan Konsumen .....	10
<b>2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>18</b>
3.2.1 Data Primer .....	18

3.2.2 Data Primer .....	18
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>19</b>
3.3.1 Populasi .....	19
3.3.2 Sampel .....	19
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>20</b>
3.4.1 Wawancara .....	20
3.4.2 Kuesioner .....	21
<b>3.5 Teknik Pengukuran Data .....</b>	<b>21</b>
<b>3.6 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>22</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>24</b>
3.8.1 Uji Instrumen.....	24
3.8.2 Analisis Faktor .....	24
3.8.3 Uji Asumsi Regresi dengan Pendekatan Konfirmatori .....	31
3.8.4 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>38</b>
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Sumber Sari Jember .....	38
4.1.2 Gambaran Umum Produk Honda Vario .....	39
4.1.3 Karakteristik Responden .....	40
<b>4.2 Hasil Uji Instrumen .....</b>	<b>42</b>
4.2.1 Hasil Uji Validitas Data .....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	44
<b>4.3 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>44</b>
4.3.1 Analisis Faktor .....	44
4.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	50
4.3.3 Analisis Asumsi Klasik .....	51
4.3.4 Uji Hipotesis .....	54
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	55
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>58</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	7
3.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	20
4.1 Data Sarana Pendidikan Kecamatan Sumber Sari .....	38
4.1 Distribusi Umur Responden Konsumen Honda Vario di Kecamatan Sumber Sari .....	40
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	41
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	42
4.4 Hasil Uji Validitas Data .....	43
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	43
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	44
4.7 <i>KMO</i> dan <i>Barlett's Test</i> .....	45
4.8 Hasil Pengujian ( <i>Anti Image Correlations</i> ) .....	46
4.9 <i>Total Variance Explaine</i> .....	47
4.11 Hasil Analisis Regresi Linear.....	50
4.12 Uji Multikolinearitas .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	17
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	37
4.1 Autokorelasi Positif .....	52
4.2 Autokorelasi Negatif .....	53
4.3 Autokorelasi Positif dan Negatif.....	53



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Data

Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Faktor

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran MSA