



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS MEREK (*BRAND
PERCEIVED QUALITY*) PADA PRODUK MOTOR BEBEK
4 TAK 100-110 CC DI WILAYAH KOTA JEMBER**

SKRIPSI

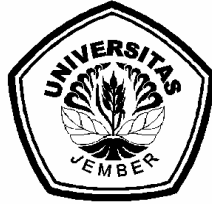
Oleh :

YUDI SULISTIAWAN

NIM 030810201321

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2007



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS MEREK (*BRAND
PERCEIVED QUALITY*) PADA PRODUK MOTOR BEBEK
4 TAK 100-110 CC DI WILAYAH KOTA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh :

YUDI SULISTIAWAN

NIM 030810201321

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang atas kuasa rahmatNya Penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan pengarahan serta kesabaran dan semua bantuan-bantuannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Diana Sulianti K. Tobing, SE, M.Si dan Ibu Siti Aliyati Al-Bushairi, SE, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan pengarahan dan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
7. Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Sarjianto dan Ibunda Anggriani atas segala kasih sayang dan do'anya yang selalu mengalir dan memberikan semangat serta kekuatan bagi Penulis, serta semua keluarga besarku di manapun berada, yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku Jurusan Manajemen Angkatan 2003 yang telah membantu untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala bentuk kritik maupun saran masih sangat dibutuhkan oleh Penulis dalam rangka pengembangan karya tulis selanjutnya. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang berkenan meluangkan waktunya untuk membaca.

Jember, 5 Mei 2007

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Nama : Yudi Sulistiawan
NIM : 030810201321
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI KUALITAS MEREK (*BRAND PERCEIVED QUALITY*) PADA PRODUK MOTOR BEBEK 4 TAK 100-110 CC DI WILAYAH KOTA JEMBER

Menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 5 Mei 2007

Yang Menyatakan

Yudi Sulistiawan

NIM. 030810201321

MOTTO

Hidup itu ibadah

Islam adalah agama keselamatan

Nabi Muhammad SAW rohmatal lil 'alamin

Mencari dunia dengan ilmu, mencari akhirat dengan ilmu

Allah SWT mengangkat derajat orang yang beriman dan
berilmu

Taqorrub, Tawakkal, Tawadu', Qona'ah, Zuhud adalah kunci
kesuksesan

Jika ingin hidup mulia dan terhormat, bertaqwalah kepada
Allah SWT

Al Quran dan Al Hadits adalah Petunjuk hidup agar selamat
dunia dan akhirat

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI KUALITAS MEREK
(*BRAND PERCEIVED QUALITY*) PADA PRODUK
MOTOR BEBEK 4 TAK 100-110 CC DI WILAYAH
KOTA JEMBER

Nama Mahasiswa : Yudi Sulistiawan

NIM : 030810201321

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si

NIP. 131 624 474

Drs. Didik Pudjo Musmedi, MS

NIP. 131 627 513

Ketua Jurusan,

Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si

NIP. 131 624 474

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran dan Konsep Pemasaran	7
2.1.2 Merek	10
2.1.3 Ekuitas Merek	14
2.1.4 Peran <i>Brand Equity</i>	15
2.1.5 Persepsi Kualitas Merek (<i>Brand Perceived Quality</i>)	17
2.1.6 Dimensi yang Mempengaruhi <i>Perceived Quality</i>	18
2.1.7 <i>Perceived Quality</i> Menghasilkan Nilai	19
2.1.8 Membangun <i>Perceived Quality</i> yang Kuat	20
2.1.9 Nilai, Kepuasan, dan Mutu Produk	21

2.1.10 Perilaku Konsumen	22
2.1.11 Persepsi Konsumen	24
2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.4 Jenis dan Sumber data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Identifikasi Variabel	31
3.7 Definisi Variabel Operasional	32
3.8 Teknik Pengukuran	33
3.9 Metode Analisis Data	34
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Jember	46
4.1.2 Gambaran Umum Perusahaan Produk Motor Bebek 4 Tak di Indonesia	46
4.1.3 Gambaran Umum Produk Motor Bebek 4 Tak 100-110 CC	52
4.1.4 Gambaran Umum Responden	54
4.1.5 Uji Instrumen Penelitian	57
4.1.6 Hasil Analisis Data Tiap Merek	59
4.2 Pembahasan	164
4.2.1 <i>Performance-Importance</i> Honda Supra Fit	164
4.2.2 <i>Performance-Importance</i> Yamaha Vega R	165
4.2.3 <i>Performance-Importance</i> Suzuki Smash	146
4.2.4 <i>Performance-Importance</i> Kawasaki Blitz	167
4.2.5 Perbandingan Keunggulan Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz	168

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	172
4.1 Simpulan	172
4.2 Saran	175
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN	179

DAFTAR TABEL

3.1 s.d. 3.3	Banyaknya Penduduk Menurut Desa dan Jenis Kelamin Kecamatan Patrang, Kaliwates, dan Sumpersari	28
4.1 s.d. 4.3	Luas Wilayah Kecamatan Patrang, Kaliwates, dan Sumpersari	41-42
4.4 s.d. 4.6	Banyaknya Penduduk Menurut Desa dan Jenis Kelamin Kecamatan Patrang, Kaliwates, dan Sumpersari	44-45
4.7	Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian	46
4.8 s.d. 4.11	Jenis Kelamin Responden Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz	54-55
4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	57
4.15	Uji Validitas <i>Perceived Quality</i>	58
4.16 s.d. 4.42	<i>Performance-Importance</i> Masing-masing Indikator Honda Supra Fit	60-84
4.43	<i>Performance-Importance</i> Honda Supra Fit	85
4.44 s.d. 4.69	<i>Performance-Importance</i> Masing-masing Indikator Yamaha Vega R	86-110
4.70	<i>Performance-Importance</i> Yamaha Vega R	111
4.71 s.d. 4.96	<i>Performance-Importance</i> Masing-masing Indikator Suzuki Smash	112-136
4.97	<i>Performance-Importance</i> Suzuki Smash	137
4.98 s.d. 4.123	<i>Performance-Importance</i> Masing-masing Indikator Kawasaki Blitz	138-162
4.124	<i>Performance-Importance</i> Suzuki Smash	163
4.125	Perbandingan Keunggulan Keempat Merek Motor Bebek 4 Tak 100-110 CC	169
4.126	Keunggulan Kualitas Merek (<i>Performance</i>)	171

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Pemrosesan Informasi Konsumen	26
2.2	Kerangka Konseptual Penelitian	30
3.1	Diagram Cartesius (<i>Performance-Importance</i>)	37
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	39
4.1	Diagram Cartesius (<i>Performance-Importance</i>) Honda Supra Fit	85
4.2	Diagram Cartesius (<i>Performance-Importance</i>) Yamaha Vega R	111
4.3	Diagram Cartesius (<i>Performance-Importance</i>) Suzuki Smash	137
4.4	Diagram Cartesius (<i>Performance-Importance</i>) Kawasaki Blitz	163

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner	179
B. Tabulasi Data Kuesioner (<i>Performance</i>)	186
C. Tabulasi Data Kuesioner (<i>Importance</i>)	190
D. Uji Validitas (<i>Performance</i>)	194
E. Uji Validitas (<i>Importance</i>)	196
F. Uji Reliabilitas (<i>Performance</i>)	198
G. Uji Reliabilitas (<i>Importance</i>)	200

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

*Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW,
Kedua Orang Tuaku dan Semua Keluarga
Besarku yang kucintai, Guru-guru dalam
hidupku yang kuhormati, orang-orang yang
kusayangi, sahabat dan teman-temanku yang
kusayangi, dan almamater yang kubanggakan*

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul Analisis Persepsi Kualitas Merek (*Brand Perceived Quality*) pada Produk Motor Bebek 4 tak 100-110 CC di Wilayah Kota Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang berkehendak untuk memperoleh gambaran mengenai situasi atas kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dan memberikan gambaran terhadap fenomena. Penelitian ini berdasarkan pada data primer yang diambil dari kuesioner pada responden (penduduk di tiga wilayah Kecamatan di Kota Jember yaitu Kecamatan Patrang, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Sumbersari yang memiliki dan menggunakan motor bebek 4 Tak jenis Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz). Untuk menganalisis persepsi kualitas merek pada produk motor bebek 4 Tak 100-110 CC dengan indikator desain *body* ramping dan *sporty*, mesin irit, mesin tangguh / bandel, mesin tahan banjir, perputaran mesin halus, akselerasi gesit, handal dalam kecepatan, warna menarik dan bervariasi, bahan dan onderdil kuat, pegas *shock* dinamis, *striping trendy*, lampu terang, dan tarikan gas spontan digunakan beberapa metode yaitu rata-rata, standar deviasi, dan perbandingan tingkat *performance-importance* yang terangkum dalam diagram *Cartesius*. Dari hasil analisis diperoleh bahwa merek Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz sama-sama memiliki rata-rata *performance* yang lebih tinggi daripada *importancenya* yaitu Honda Supra Fit *performancenya* 3,92 dan *importancenya* 3,91 (kinerja produk > harapan), Yamaha Vega R *performancenya* 3,97 dan *importancenya* 3,96 (kinerja produk > harapan), Suzuki Smash *performancenya* 4,01 dan *importancenya* 3,95 (kinerja produk > harapan) dan Kawasaki Blitz *performancenya* 4,01 dan *importancenya* 3,94 (kinerja produk > harapan). Keadaan tersebut menunjukkan bahwa *perceived quality* konsumen terhadap keempat merek produk motor bebek 4 Tak 100-110 CC (Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz) tersebut telah melampaui tingkat kepentingan produk itu sendiri artinya semua konsumen pada masing-masing produk motor bebek 4 Tak 100-110 CC (Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan Kawasaki Blitz) khususnya di Kecamatan Patrang, Kaliwates dan Sumbersari tersebut merasa puas terhadap kinerja produk motor bebek 4 Tak 100-110 CC yang mereka gunakan. Selain itu, perbandingan masing-masing keunggulan pada produk motor Honda Supra Fit, Yamaha Vega R, Suzuki Smash, dan kawasaki Blitz menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen memilih untuk membeli motor bebek 4 Tak 100-110 CC karena kualitas desain *body*nya ramping dan *sporty*, mesinnya irit, mesinnya tangguh, perputaran mesinnya halus, akselerasinya gesit, handal dalam kecepatan, warnanya menarik dan bervariasi, bahan dan onderdilnya kuat, dan *stripingnya trendy*. Demikian hasil analisis sekaligus pembahasan persepsi kualitas merek (*Brand Perceived Quality*) pada produk motor bebek 4 Tak 100-110 CC di wilayah Kota Jember dengan tetap memperhatikan kelemahan-kelemahan penelitian khususnya pada daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada responden yang kebanyakan terjadi *gap* antara pernyataan kinerja dan harapan.

