



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN ATAS
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN KREDIT MOTOR
YAMAHA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
PT. BUSAN AUTO FINANCE JEMBER**

*The Analysis Of Effect Of Consumer Perception On Quality Of Payment Credit
Service Yamaha Motorcycle About Level Of Satisfaction And
Consumer Loyalty In PT. Busan Auto Finance Jember*

SKRIPSI

Oleh:

Moh. Sandi Ismoyo

NIM 070810201234

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN ATAS
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN KREDIT MOTOR
YAMAHA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
PT. BUSAN AUTO FINANCE JEMBER**

*The Analysis Of Effect Of Consumer Perception On Quality Of Payment Credit
Service Yamaha Motorcycle About Level Of Satisfaction And
Consumer Loyalty In PT. Busan Auto Finance Jember*

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

Moh. Sandi Ismoyo

NIM 070810201234

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Atas Kualitas Layanan Pembayaran Kredit Motor Yamaha Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada PT. Busan Auto Finance Jember

Nama Mahasiswa : Moh. Sandi Ismoyo

NIM : 070810201234

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : 16 Januari 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

H. N. Ari Subagiyo, SE, M.Si
NIP 19731109 200003 1 002

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, SE, M.Si
NIP 19620802 199002 1 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Moh. Sandi Ismoyo

NIM : 070810201234

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Atas Kualitas Layanan Pembayaran Kredit Motor Yamaha Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada PT. Busan Auto Finance Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 16 Januari 2014

Yang menyatakan,

Moh. Sandi Ismoyo

NIM. 070810201234

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN ATAS KUALITAS
LAYANAN PEMBAYARAN KREDIT MOTOR YAMAHA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
PT. BUSAN AUTO FINANCE JEMBER

*The Analysis Of Effect Of Consumer Perception On Quality Of Payment Credit
Service Yamaha Motorcycle About Level Of Satisfaction And
Consumer Loyalty In PT. Busan Auto Finance Jember*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Moh. Sandi Ismoyo

NIM : 070810201234

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

16 Januari 2014

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si (.....)

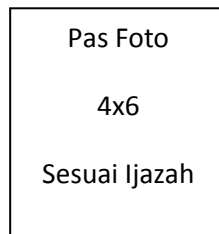
NIP 19730908 200003 2 001

Sekretaris : H. N. Ari Subagivo, SE, M.Si (.....)

NIP 19731109 200003 1 002

Anggota : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si (.....)

NIP 19591013 198802 1 001



Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

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

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Ibunda terkasih yang telah berada di tempat terindah-Nya.
- Ayahanda tercinta, pahlawanku, pahlawan bagi keluarga.
- Kedua kakak yang kusayangi, penyemangatku di segala keadaan.
- Kedua kakak iparku, keluarga baru yang menyenangkan.
- Kedua keponakan lucu, pelita kecilku yang selalu kubawa di dalam hati.
- Bapak ibu guru beserta dosen sepanjang masa pendidikanku, ustadz dan para suri tauladan.

MOTTO

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang, mencintailah bagaikan tak pernah disakiti, menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton. – Mark Twain-

God never created you to be a nobody but a real somebody. God values you so much and loves you more than you ever know. – @ihatequotes -

And the bountiful things that You do, Lord thank you! For delivering me and giving me peace, giving me strenght, giving me hope when I'd almost lost it all, catching my every fall, I still exist because You keep me safe always my saving grace pulls me through. I found my saving grace within You. – Mariah Carey –

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Atas Kualitas Layanan Pembayaran Kredit Motor Yamaha Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada PT. Busan Auto Finance Jember; Moh. Sandi Ismoyo; 070810201234; 2014; 145 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Persaingan global saat ini di dunia usaha semakin ketat, persaingan ini menuntut setiap perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaingnya agar dapat memenangkan persaingan.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen atas kualitas layanan pembayaran kredit motor Yamaha terhadap kepuasan dan loyalitas pada PT. Busan Auto Finance Jember. Dalam penelitian ini terdapat sebelas hipotesis, yaitu indikator dari kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purpusive Sampling*, didapat 120 orang responden dilakukan pada bulan April dan Mei 2013.

Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purpusive Sampling*, didapat 120 orang responden, penelitian dilakukan pada bulan April dan Mei 2013. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program Amos (*Analysis Moment Of Structure*) Versi 5.0. Hasil penelitian yang diperoleh adalah semua indikator dari variabel kualitas layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan juga loyalitas. Sedangkan variabel kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas. Dari kelima indikator dalam variabel kualitas layanan, daya tanggap menunjukkan pengaruh signifikan terlemah pada variabel kepuasan dan loyalitas sehingga disarankan untuk menjadi perhatian

SUMMARY

The Analysis of Effect of Consumer Perception on Quality of payment Credit Service Yamaha Motorcycle about level of Satisfaction And consumer Loyalty In Busan Auto Finance Jember; Moh. Sandi Ismoyo; 070810201234; 2014; 145 pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Today, global Competition in business world is increasingly tight, this competition requires every company to be more careful in determining their competitive strategy in order to win the competition. This study aims to determine the effect of service quality on satisfaction and loyalty in PT. Busan Auto Finance Jember. In this study there are eleven hypotheses, i.e an indicator of the quality of services consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy effect on satisfaction and loyalty, as well as the effect of satisfaction on loyalty.

This study uses the Non-Probability Sampling with technique Purposive Sampling, obtained 120 respondents, research conducted in April and May 2013. The method of data analysis used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) using Amos program (Analysis Moment Of structure) Version 5.0. The results obtained are all indicators of the variables of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy effect significant on satisfaction and loyalty. While variables of satisfaction also affect on the loyalty variable. Of the five indicators in the variable quality of service, responsiveness showed the weakest significant influence on satisfaction and loyalty variable so it is advised to be attentive.

PRAKATA

Bersyukur, adalah cara satu-satunya bagi penulis atas perjalanan panjang yang telah dilalui selama menjalani masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. 6,5 (enam setengah) tahun bukanlah waktu yang singkat dalam hal menuntaskan pendidikan Strata Satu. Enam setengah tahun yang penuh dengan warna, penuh dengan pengalaman yang menjadikan penulis matang di “pohonnya”. Sulit diceritakan secara detil dan menyeluruh apa saja yang terjadi selama enam tahun itu. Banyak diisi dengan pilu memang, namun, pilu tidak harus melulu. Tuhan tidak pernah mengizinkan makhluk-Nya untuk larut ke dalamnya. Maka, penulis ingin menempatkan rasa syukur dan terima kasih di tempat teratas sebagai wujud penghormatan atas semua yang Tuhan berikan kepada penulis hingga titik ini. Untaian terima kasih ini disampaikan kepada:

- a. Bapak Dr. M. Fathorazzy, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si dan Bapak Dr. Mohammad Dimiyati, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Bapak Dr. Imam Suroso, M.Si dan H.N. Ari Subagiyo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan 2 selama penulis mengerjakan skripsi. Terima kasih atas sumbangsih ilmu yang diberikan, atas kesabaran yang terus dipupuk untuk penulis, untuk dedikasi waktunya yang telah diberikan kepada penulis.
- d. Dr. Deasy Wulandari, M.Si selaku Penguji dalam sidang skripsi dan pendadaran yang telah dijalani oleh penulis, terimakasih atas kesabaran dan motivasinya.
- e. Seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas ekonomi Universitas Jember. Mas Yuli dan mbak Linda, awak dalam administrasi jurusan yang sangat banyak membantu penulis mulai awal hingga akhir masa studi.

- f. Ibu terkasih dan Bapak tercinta, terima kasih atas kasihnya, cintanya, perhatiannya, pengorbannya, serta dedikasinya sebagai orangtua kepada anakmu yang “nakal” ini. Semoga Allah SWT selalu membukakan pintu kesempatan bagiku untuk bisa membahagiakan keduanya, di dunia hingga akhirat kelak.
- g. Kedua kakak kandungku, Yuni Ismawati dan Yeni Ristanti, atas dukungannya yang tiada henti, atas kasih sayang dan perhatiannya (bahkan) hingga adikmu sedewasa ini, terimakasih. Kedua kakak iparku, Imam Khormen dan Ari Priyono, serta kedua keponakanku yang lucu, Annisa Rahma Maulia Chormen dan Diego Ivander Az Dzamaar, pelita dalam hati dan hidupku, terimakasih.
- h. Sanak saudara, nenek, kakek, paman, bibi, sepupu, keponakan dan seluruh kerabat yang selalu ada untukku, terimakasih tiada tara untuk kalian.
- i. Saudaraku tak sekandung, Sony, mas Aang, dek Siska, dek Ria, dek Eny, Taufik Ismail, Alfin, Juwita Novi, mas Lukman, mbak Yani, mas Arik, Roy, Alfian, kita tidak dipertemukan sejak lahir, namun persaudaraan kita InsyaAllah sampai akhir hayat kelak, terimakasih.
- j. Teman-temanku senasib, seperjuangan di Manajemen: Bintang, Yodha, Agung, Eva, Putri, Dodik, Bonci, Tapai, Andi, Teja, Udin, Eko, Edy Laho, Riky, Fitra, Getra, Sofyan, dan Embang. Serta sahabat-sahabtku yang telah lulus mendahului: Wida, Hesty, Danu, Juwita Novi, Ardi, Dwi, Hanan, Adit, Angga, Denis, Bahanan, Herman, Lutfi Amin, Tetta, Ujun, Rossi, Deny, Fevri, Dedy Putra, Novi Kezia, Nissya, mbak Medika, Te Em, Fitria, Desy, Pandu, dan sahabat lainnya yang tanpa henti mendukungku, terimakasih.
- k. Pedot Community: mas Lukman, mbak Yani, Fiqi, Hayyi, Elmi, dan Edy Santoso. Terima kasih atas kebersamaan manis kita selama kuliah.
- l. Sahabat terdekatku yang tak lekang tempat dan masa: Ninta, Peni dan Gin. Kalian yang terbaik, kalian yang selalu ada, dan kita akan selalu bersama.

- m. Penghuni kos Alpusi: Mama, Lek, Alan, Putri, Sigit, Nicho, Haris Achi, Hadi, Adit Mbamleh, Drajad, Devid, Dani, Abdur, Agung, Gondrong, Gembel, Septri, Mahfud, Kirun, Oki, Antok, Nova, Satyo, Safril, Khalil, Bakhul, Adi Sayman, Pak Wo, Mirza, Tommy, Pakpo, Pa'i Budi, Fahmi, Dicky, Iqbal Cungkkring, Sinyo, Ined, Cacac, Rudi, Alfian, Adit, Hendar, Anggi, Agus Kecap, Rendra Haho, Alfred. Terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
- n. Penghuni rumah kontrakan Brantas V: Bintang, Yodha, Yudha, Hafid, Anda, Mirza, Ronal, Ricky, Anant, Alan, Rizal, dan Agus, terimakasih.
- o. Keluarga semasa KKT di desa Curahtakir: Vinka, Fitri, Ephi, Mega, Maul dan Ucup. 45 hari bersama kalian adalah masa yang indah dan berharga.
- p. Saudara, sahabat dan adik-adikku di “Rebelpul” dan “SosBol Community”, dan Pebolang Sejati: Adi, Nia, Taufik Ismail, Dia, Sony, Banda, Zidane Penyok, Fira, Agus, Farid, Atul, Beby, Putri, Oki, Candra, Bagus, Hajar, dan Aris. Mari kita lanjutkan untuk hidup berguna dan bermanfaat bagi alam semesta dan penghuninya!
- q. Organisasi tercinta LPME Ecpose beserta punggawa-punggawanya, aku belajar banyak darimu dan dari kalian.

Di kesempatan ini pula penulis memohon maaf atas kekurangan yang muncul di dalam susunan skripsi ini. Semoga menjadi sebuah pembelajaran bagi pembaca dan pemerhatinya.

Jember, 16 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5

1.4 Manfaat Penelitian.....	6
------------------------------------	----------

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3 Kualitas Layanan.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Persepsi Konsumen.....	12
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual	15
2.3 Hipotesis	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.1 Sampel.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Identifikasi Variabel.....	20
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.7 Teknik Pengukuran.....	23
3.8 Metode Analisis Data.....	24
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	24
3.8.2 Uji Asumsi SEM.....	25
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	32

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Singkat.....	34
4.1.2 Profil Perusahaan.....	35
4.1.3 Karakteristik Responden.....	37
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	38
4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.7 Analisis SEM.....	42
4.2 Pembahasan.....	47

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 60

5.2 Saran..... 61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	15
3.1 Uji Keseuaian Model.....	29
4.1 Komposisi Pemegang Saham PT BAF.....	35
4.2 Susunan Dewan Redaksi PT BAF.....	35
4.3 Karakteristik Usia Konsumen.....	37
4.4 Jenis Pekerjaan Konsumen.....	38
4.5 Uji Validitas.....	39
4.6 Uji Reliabilitas	40
4.7 Hasil Uji Kesesuaian Model.....	42
4.8 Hasil Uji SEM.....	44

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	16
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	31
4.1 Setruktur Perusahaan PT BAF Jember.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi Kuesioner	63
Lampiran 2	Descriptive	70
Lampiran 3	Analysis Summary X1	77
Lampiran 4	Analysis Summary X2	82
Lampiran 5	Analysis Summary X3	89
Lampiran 6	Analysis Summary X4	96
Lampiran 7	Analysis Summary X5	107
Lampiran 8	Analysis Summary Y1	115
Lampiran 9	Analysis Summary Y2	122
Lampiran 10	Analysis Summary All variables	134