



**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA DEALER
MPM MOTOR DI KECAMATAN PUGER**

***THE ANALYSIS OF EFFECT SERVICE QUALITY MARKETING MIX ON
CUSTOMER SATISFACTION HONDA MOTOR BIKE
ON MPM DEALER IN PUGER DISTRICT***

SKRIPSI

Oleh :

META FILIA

NIM. 070810201080

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2012**



**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA DEALER
MPM MOTOR DI KECAMATAN PUGER**

SKRIPSI

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

oleh :

Oleh :

META FILIA

NIM. 070810201080

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meta Filia
NIM : 070810201080
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada
Dealer MPM Motor Di Kecamatan Puger

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, 31 Januari 2012

Yang menyatakan,



Meta Filia

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA DEALER
MPM MOTOR DI KECAMATAN PUGER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Meta Filia
NIM : 070810201080
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 20 Januari 2012

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Sriono, MM :
NIP.
Sekretaris : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si :
NIP. 19730908 200003 2 001
Anggota : Drs. Kamarul Imam, M.Sc. :
NIP. 19480922 198103 1 001

Mengetahui/Menyetujui



Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada
Dealer MPM Motor Di Kecamatan Puger
Nama : Meta Filia
NIM : 070810201080
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si

NIP. 19730908 200003 2 001

Drs. Kamarul Imam, M.Sc

NIP. 19480922 198103 1 001

Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu papa dan mama yang telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Suamiku tercinta Bambang Setiawan yang selalu memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
3. Anakku tersayang Chalista Indhira yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
4. Sahabat-sahabatku tersayang Juwita Novi, Eva Rosiana Dewi dan Sri Utami yang selalu menemaniku dalam suka dan duka.
5. Teman-temanku angkatan 2007
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu
7. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Selalu Berusaha di Dalam Hidup

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka” (Q.S Ar Ra’du : 11)

Motto Terbaik dalam Hidup

“Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon”

Meta Filia

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh bauran pemasaran yang terdiri atas produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses secara simultan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda pada Dealer MPM Motor Honda di kecamatan Puger dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran terdiri atas produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses variabel secara parsial terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda pada Dealer MPM Motor Honda di kecamatan Puger. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna produk Honda di Kecamatan Puger. Jumlah responden sebesar 120 orang. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi, saluran distribusi, orang, bukti fisik dan proses berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen motor Honda pada dealer MPM Motor Honda di Kecamatan Puger. Hal ini dibuktikan dengan F hitung sebesar 12,726 dan F tabel $\alpha(k)(n-k-1)$ maka F tabel (0,05 : 5 : 30) dengan signifikansi 5% diperoleh sebesar 2,49. Bauran pemasaran yang terdiri dari harga, bukti fisik dan proses berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen motor Honda pada dealer MPM Motor Honda di Kecamatan Puger. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas t hitung variabel produk sebesar 0,205, harga sebesar 0,003, promosi sebesar 0,398, Saluran distribusi sebesar 0,812, orang sebesar 0,426. Bukti fisik memiliki tingkat signifikansi (sig t) sebesar 0,002 dan proses sebesar 0,000. Sedangkan variabel produk, promosi dan orang tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Purpose of this research is analyse marketing mix influence which consist of product, price, place, promotion, people, evidence physical and process in simultan to satisfaction of motorbike consumer Honda at Dealer MPM Motor Honda in district of Puger and analyses marketing mix influence consisted of product, price, place, promotion, people, evidence physical and prosesvariabel parsially to satisfaction of motorbike consumer Honda at Dealer MPM Motor Honda in district Puger. Population in this research is product consumer consumer Honda in Kecamatan Puger. Data analytical method applies doubled linear regression. Marketing mix consisted of by prosuk, price, promotion, channel of distribution, people, evidence physical and process influential signifikan in simultan to satisfaction of motor consumer Honda at dealer MPM Motor Honda in Kecamatan Puger. This thing is proved with F calculate 12,726 and F tables hence F tables (0,05 5 : 30) with signifikansi 5% is obtained 2,49. Marketing mix consisted of by price, evidence physical and process influential signifikan parsially to satisfaction of motor consumer Honda at dealer MPM Motor Honda in Kecamatan Puger. This thing with probability value t product variable calculate 0,205, the price of 0,003, promotion 0,398, Channel of distribution 0,812, people 0,426. Evidence physical of having level of signifikansi (sig t) 0,002 and process 0,000. While product variable, promotion and unprovable people had an effect on to satisfaction of consumer.

Key word: product, price, place, promotion, people, evidence physical and process

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 kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Hj. Isti fadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Kamarul Imam, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta motivasi.
6. Teman-temanku angkatan 2007.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 31 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Jasa.....	10
2.1.4 Perilaku Konsumen	11
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Kajian Empiris.....	15
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis	19

BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data	20
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Pengukuran Data	22
3.6 Identifikasi Variabel	23
3.7 Definisi Operasional Variabel	23
3.8 Uji Instrumen Data	26
3.8.1 Uji Validitas	26
3.8.2 Uji Realibilitas.....	28
3.9 Metode Analisis Data	28
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.9.2 Uji t	29
3.9.2 Uji F	30
3.9.3 Uji F (uji secara simultan)	30
3.9.4 Uji Asumsi Klasik	31
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat Dealer MPM Motor Di Kecamatan Puger ..	35
4.1.2 Struktur Organisasi	35
4.1.3 Personalia	39
4.1.4 Kesejahteraan Karyawan	39
4.2 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Deskripsi penilaian Responden.....	43
4.4 Uji Instrumen Data	50
4.4.1 Uji Validitas.....	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	51
4.5 Analisis Data	52
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.5.2 Uji Asumsi Klasik	54

4.5.3 Uji Statistik Pengaruh Variabel Produk, Harga, Promosi, Saluran distribusi , orang, bukti fisik, proses terhadap Kepuasan konsumen	57
4.6 Pembahasan	61
4.6.1 Pengaruh Bauran Pemasaran yang Terdiri Atas Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Bukti Fisik dan Proses Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.6.2 Pengaruh Bauran Pemasaran yang Terdiri Atas Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Bukti Fisik dan Proses Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	16
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	42
4.5 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Produk	44
4.6 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Harga	45
4.7 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Promosi.....	45
4.8 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Saluran Distribusi	46
4.9 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Orang	47
4.10 Penilaian Responden Berdasarkan Bukti Fisik	48
4.11 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Proses.....	49
4.12 Penilaian Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen	50
4.13 Uji Validitas Data	51
4.14 Reliabilitas Instrumen penelitian	52
4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.16 Uji Multikolinearitas terhadap Model Regresi	54
4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Varians <i>Error</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
3.1 Uji t	30
3.2 Uji F	31
3.3 Kerangka Pemecahan Masalah	33
4.1 Struktur Organisasi	36
4.2 Pedoman Pendektaksian Autokorelasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	75
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	80
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden dan Penilaian Responden.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 6 Hasil Regresi Linear Berganda.....	131
Lampiran 7 Uji heteroskedastisitas.....	135