

SKRIPSI

HENDY HERWANTO

**STUDI KOMPARATIF LAYANAN PURNA JUAL ANTARA
HONDA DAN YAMAHA DI SURABAYA**



No. INDUK	0103/03
TGL TERIMA	18-02-2002
BE FADH	
No. BUKU	FE-m Her S-1
KOPI KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2001

**STUDI KOMPARATIF LAYANAN PURNA JUAL ANTARA
HONDA DAN YAMAHA DI SURABAYA**

SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Hendy Herwanto

3103096075

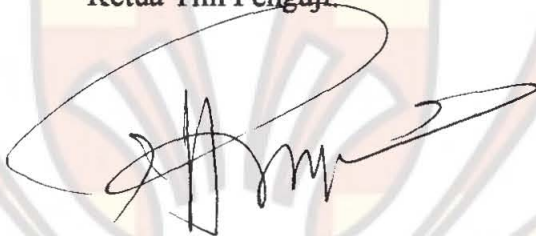
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Hendy Herwanto NRP: 3103096075 Telah disetujui
pada tanggal 8 Agustus 2001. Dan dinyatakan LULUS oleh

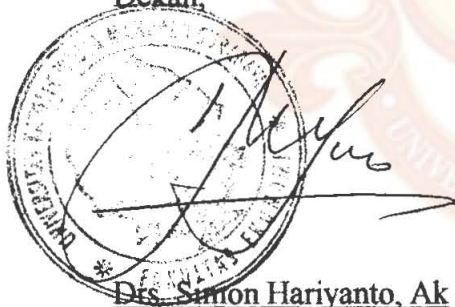
Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Tri Harjono

Mengetahui:

Dekan,

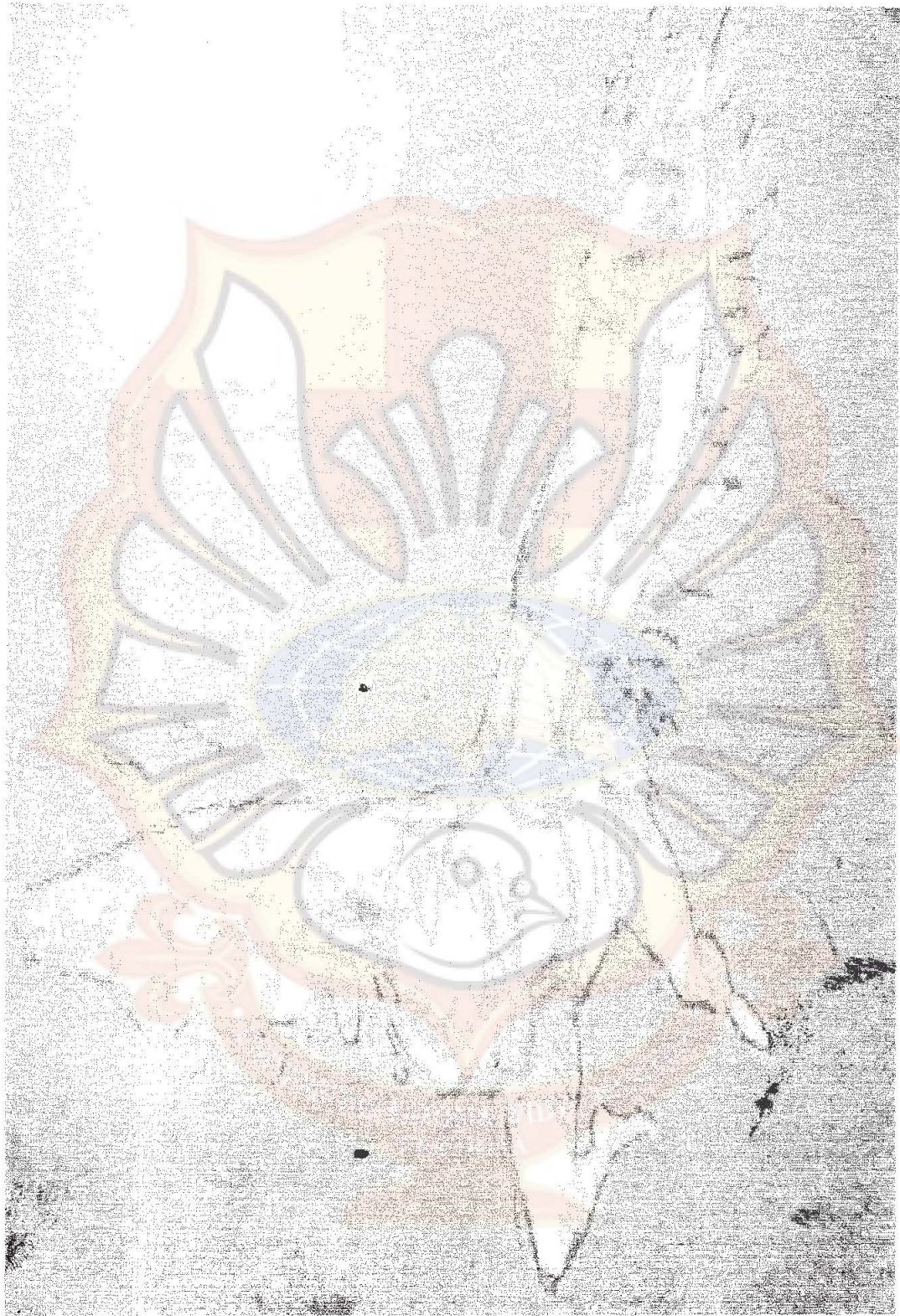


Drs. Simon Hariyanto, Ak

Ketua Jurusan,



Drs. N. Agus Sunaryanto.MM



I lah aku temukan ... sesuatu yang indah

KATA PENGANTAR

Sekarang, selalu dan selamanya syukur dan terima kasih teruntuk **Jesus Christ** atas segala limpahan kasih dan anugrah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **STUDY KOMPARATIF LAYANAN PURNA JUAL ANTARA HONDA DAN YAMAHA DI SURABAYA** dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Jurusan Manajemen. Banyak cobaan yang dihadapi penulis selama penyelesaian skripsi ini, namun berkat restu dan bimbingan Bapa di Surga akhirnya semua kendala itu dapat dilalui.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Whidya Utami**, sebagai dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran membantu, mendukung dan mendampingi penulis untuk menyusun skripsi ini dengan baik sampai ujian skripsi.
2. Bapak **Daniel Tulasi**, sebagai dosen pembimbing dua yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikirannya serta dengan penuh kesabaran membimbing penulis hingga terwujudnya skripsi ini.
3. Bapak **Yulius Koesworo**, sebagai dosen wali serta segenap bapak dan ibu dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.

4. Seluruh **Staf Perpustakaan** Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam penyediaan kepustakaan yang berkaitan. Juga seluruh **Staf Fakultas Ekonomi** Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak **Tatang Tjahjadi** selaku Pimpinan PT. Mitra Pinasthika Mustika Surabaya, Ibu **Listya** dan Bapak **Moch. Arsyad Mustaqim** beserta seluruh karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.
6. **Keluarga** yang telah banyak memberikan doa dan dukungan baik berupa materiil maupun spirituiil dalam penyelesaian skripsi ini.
7. **Rini**, terima kasih atas segalanya ... mengingat apa yang t'lah kau berikan.
8. **Dicky** "play boy master", **Wanda** mbahnya coerot, **Agung** soegobes, **David** AlG, **Tommy** soetemo, **Danil**, **Sigit** "play boy jr." serta **sahabat dan teman angkatan '96** yang telah "mendorong dan mendukung" selama 10 semester.
9. **Silvi** dan **Dewi** (kembar group), **Martha** mak nyak, **Yanti** soelampir, **Mike** mbok joyo yang telah menemani saya selama kuliah dan tetap setia walaupun selalu dibohongi oleh trouble makers.
10. Para sesepuh **Benny**, **Ambon Sius**, **Robert**, **Denny** dan **angkatan '95** lainnya yang telah "menurunkan ilmunya" serta **Lia** anak wonorejo, mpok **Atiek**, **Alma** kepala gudang, **Kristian** vokalis and **Ivo**, **Agus** cah blitar, **Evi** suepoy dan **anak-anak children angkatan '97** juga **angkatan '98** khususnya **Dina** soerahmat, **Dewi**, **Yossi** yang telah "mendorong" dan membantu selama pembuatan skripsi.

11. **Echi and friends, Gobeth, Yudith tazmania, Q-ka dan Kokoq, gethuk Indri, Lanny dan Ruswir, Stephen dan angkatan '98 Fakultas Psikologi serta Lia beben and friends** yang telah menemani, memberi semangat dan membantu selama kuliah sampai selesai.
12. **Anak-anak pohon, Flora, dan teman-teman Santa Maria** lainnya ... semoga kita selalu tetap berkumpul.
13. Seluruh **karyawan** Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya khususnya **Gondrong** yang telah membuat suasana kampus menjadi bersih serta para **satpam** yang telah menjaga sepeda motor dengan baik.
14. **Mang Siomay** yang menjadikan tempatnya untuk cangkruk.
15. **Semua pihak** yang telah membantu penulis hingga tercapainya “sesuatu yang terindah.”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat membantu penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Skripsi	9
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	13
2.2.a. Pengertian Jasa dan Pelayanan	13
2.2.a.(a). Pengertian Jasa	13
2.2.a.(b). Pengertian Layanan	15
2.2.b. Layanan Kepada Pelanggan – Sebuah Kegiatan yang Sangat Penting	16
2.2.c. Jangkauan Layanan Kepada Pelanggan	19
2.2.d. Keuntungan Layanan Kepada Pelanggan	20
2.3. Hipotesis	21

BAB 3: METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Identifikasi Variabel	22
3.3. Definisi Operasional	23
3.4. Jenis dan Sumber Data	24
3.4.a. Jenis Data	24
3.4.b. Sumber Data	24
3.5. Pengukuran Data	24
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	25
3.6.a. Alat Pengumpulan Data	25
3.6.b. Metode Pengumpulan Data	26
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7.a. Populasi	26
3.7.b. Sampel	26
3.7.c. Teknik Pengambilan Sampel	27
3.8. Teknik Pengambilan Data	27
3.9. Teknik Analisis Data	27
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis	29
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Deskripsi Data	31
4.2. Analisis Data	50
4.3. Pembahasan	67

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Simpulan	71
5.2. Saran	72
5.2.a. Secara Umum	72
5.2.b. Secara Khusus	73

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

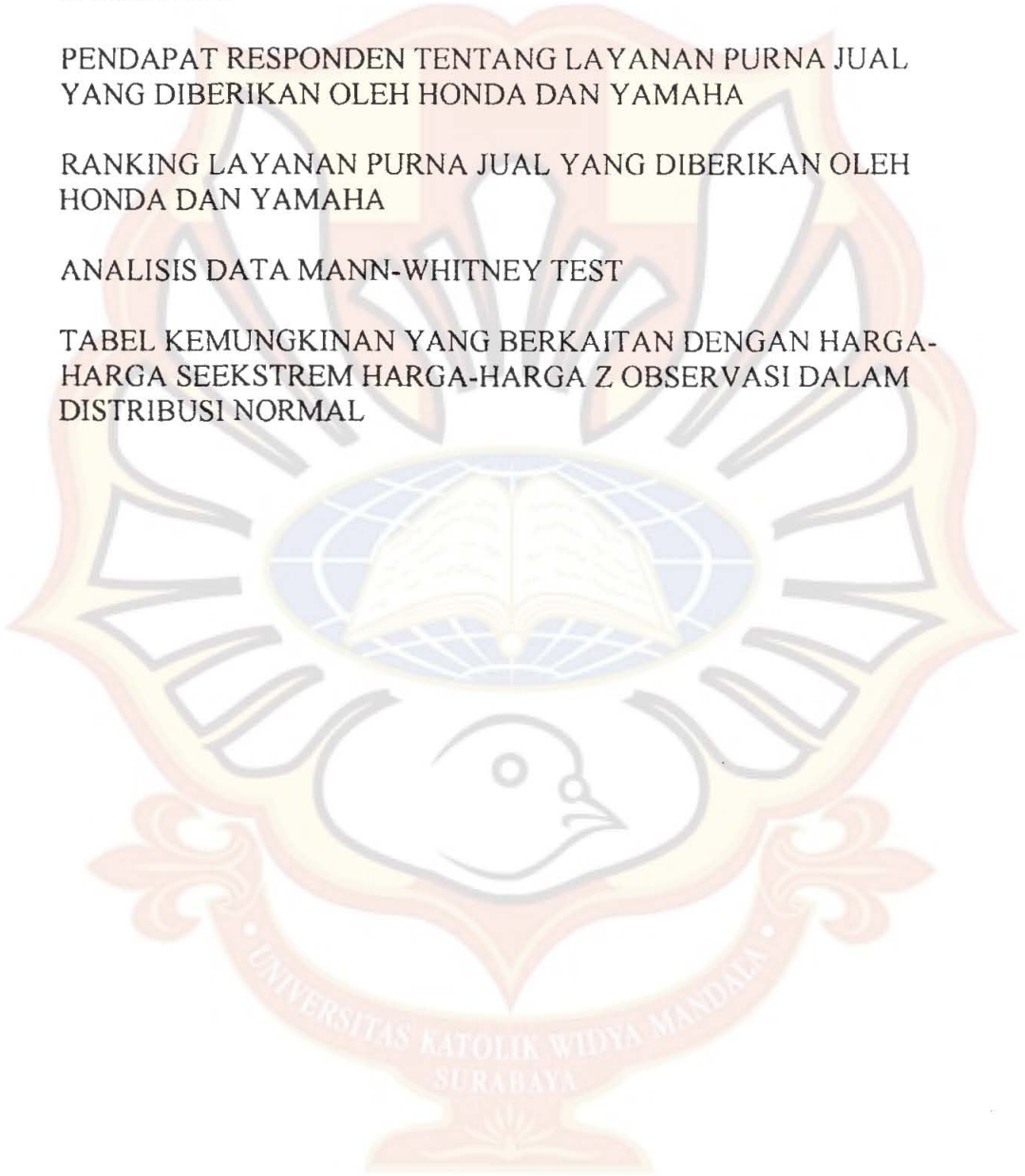
Nomor		Halaman
1.1.	PENJUALAN SEPEDA MOTOR NASIONAL (dalam unit)	3
1.2.	KLASIFIKASI BENGKEL RESMI YAMAHA	8
2.1.	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN ANTARA PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN YANG AKAN DILAKUKAN	12
4.1.	KARAKTERISTIK RESPONDEN YANG MEMENUHI KRITERIA	32
4.2.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN PELAYANAN LAPANGAN HONDA DAN YAMAHA	33
4.3.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN LAPANGAN HONDA DAN YAMAHA	34
4.4.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN KONTRAK PEMELIHARAAN HONDA DAN YAMAHA	35
4.5.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KONTRAK PEMELIHARAAN HONDA DAN YAMAHA	36
4.6.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN JAMINAN HONDA DAN YAMAHA	37
4.7.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG JAMINAN HONDA DAN YAMAHA	38
4.8.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN DUKUNGAN DAN PETUNJUK BAGI PELANGGAN HONDA DAN YAMAHA ...	40

4.9.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG DUKUNGAN DAN PETUNJUK BAGI PELANGGAN HONDA DAN YAMAHA	41
4.10.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN HONDA DAN YAMAHA	42
4.11.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG PENDIDIKAN DAN PELATIHAN HONDA DAN YAMAHA	43
4.12.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN PERBAIKAN PRODUK HONDA DAN YAMAHA	44
4.13.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG PERBAIKAN PRODUK HONDA DAN YAMAHA	45
4.14.	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN-PERNYATAAN PENYEDIAAN SUKU CADANG HONDA DAN YAMAHA	47
4.15.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG PENYEDIAAN SUKU CADANG HONDA DAN YAMAHA	48
4.16.	NILAI RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI TANGGAPAN RESPONDEN SECARA KESELURUHAN TENTANG LAYANAN PURNA JUAL YANG DIBERIKAN OLEH HONDA DAN YAMAHA	49

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

1. KUESIONER
2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN PURNA JUAL YANG DIBERIKAN OLEH HONDA DAN YAMAHA
3. RANKING LAYANAN PURNA JUAL YANG DIBERIKAN OLEH HONDA DAN YAMAHA
4. ANALISIS DATA MANN-WHITNEY TEST
5. TABEL KEMUNGKINAN YANG BERKAITAN DENGAN HARGA-HARGA SEEKSTREM HARGA-HARGA Z OBSERVASI DALAM DISTRIBUSI NORMAL



Abstraksi

Kemacetan memang menjadi masalah serius bagi semua orang, khususnya di Surabaya. Oleh karena itu, mereka membutuhkan alat transportasi paling praktis dan efisien, yaitu sepeda motor. Selama ini, merek sepeda motor Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan Vespa sudah menguasai pasar Indonesia. Tetapi saat ini, pasar Indonesiaibanjiri merek-merek baru sepeda motor, baik Cina, Taiwan maupun Korea.

Walaupun harga sepeda motor dari Cina, Taiwan dan Korea ditawarkan ke konsumen di bawah harga pasaran yang selama ini sudah masuk ke Indonesia, tetapi tidak semuanya mendapat tempat di hati konsumen. Hal ini karena ketatnya persaingan dengan produk sejenis dari Jepang. Konsumen tidak lagi memburu harga murah saja, melainkan kualitas dan layanan purna jual sangat penting bagi konsumen sebelum mengambil keputusan membeli sepeda motor.

Sepeda motor dari Jepang khususnya Honda dan Yamaha, senantiasa memberikan kepuasan kepada konsumen tidak hanya kualitas produk yang baik, tetapi juga memberikan layanan purna jual yang terbaik. Honda dari Astra yang menjanjikan lima keunggulan sekaligus dan Yamaha memberikan kebijaksanaan tidak hanya *after sales service*, tetapi juga *Yamaha before service*.

Produsen sepeda motor yang ingin bisa bersaing dan bertahan di pasar, harus memperhatikan segi layanan purna jualnya juga. Oleh karena itu, layanan purna jual mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli sepeda motor, selain kualitas produk.

