

**KOMPARASI KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR *SPORT*
KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA
CBR 250 R DI YOGYAKARTA**

**THE COMPARATIVE OF COSTUMER SATISFICATION ON
MOTORCYCLE SPORT BETWEEN KAWASAKI NINJA 250 R AND
HONDA CBR 250 R IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :
M. Reza Amanda P.
NIM : 20080410077

**JURUSAN EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

**KOMPARASI KEPUASAN KOSUMEN SEPEDA MOTOR SPORT
KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA CBR 250 R DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh :
M. REZA AMANDA P.
20080410077**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

SKRIPSI

**KOMPARASI KEPUASAN KOSUMEN SEPEDA MOTOR SPORT
KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA CBR 250 R DI YOGYAKARTA**

Oleh:

M. REZA AMANDA P.

20080410077



**Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing**

**Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.
2014**

Tanggal, 3 Desember

**KOMPARASI KEPUASAN KOSUMEN SEPEDA MOTOR SPORT
KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA CBR 250 R DI YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:
M. REZA AMANDA P.**

20080410077

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 23 Desember 2014**

Yang terdiri dari

**Dr. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji**

**Retno Widowati PA, M.Si., Ph. D
Anggota Tim Penguji**

**M. Imam Bintoro, S.E., M.Sc.Fin
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK: 143 016**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. REZA AMANDA P.

Nomor mahasiswa : 20080410077

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**Komparasi Kepuasan Kosumen Sepeda Motor Sport Kawasaki Ninja 250 R Dan Honda CBR 250 R Di Yogyakarta** ” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Desember 2014

M. REZA AMANDA P.

MOTTO

“Hari ini saya tidak mau merasa takut, tidak mau takut gagal, tidak mau takut berbahagia untuk menikmati yang indah, untuk mencintai, dan meyakini bahwa yang saya cintai juga mencintai saya.”

(Sibyl F Patridge)

“Hari ini saya akan mengubah dunia dengan kekuatan berpikir positif, hidup harmonis dengan Tuhan, dan saya yakin hidup manusia dibentuk oleh pikiran manusia dan masa depan kehidupan tergantung oleh pikiran manusia dengan restu Tuhan.”

(Do. Mahardika.) & Marcus Aurelius (Kaisar Romawi)

“Berusaha menjadi yang terbaik dan memberi yang terbaik dari diri kita untuk orang lain adalah “investasi” yang paling menguntungkan.”

(Do. Mahardika)

“Saya tidak terlalu memikirkan masa depan yang mata saya tidak sampai melihatnya, tetapi apa yang saya kerjakan hari ini melampaui masa depan”

(Do. Mahardika)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- *Papa dan Mama yang telah berdoa untuk keberhasilanku serta dorongan moril dan materiil sehingga terselesainya studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.*
- *Kawan-kawanku yang telah berpartisipasi material dalam penyelesaian studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan, yang berkenan melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dimana banyak penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Hasnah Rimiyati, Dra. M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
2. Kepada Papa dan Mama tercinta yang tak pernah letih mendoakan dan memberi kasih sayangnya.
3. Para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini ada kekurangannya, untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukannya. *Wassalamu'alaikum.*

Yogyakarta, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis.....	27

BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
A. Metode dan Teknik Penelitian.....	28
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
C. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden	39
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
C. Analisis Data.....	45
D. Pembahasan	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Skala Variabel	32
Tabel 3.2. Skala Variabel	33
Tabel 3.3. Interval Skala	33
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Motor	39
Tabel 4.2. Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3. Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku.....	42
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku.....	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10. Interval Skala	45
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.13. Hasil <i>Anova Test</i>	47
Tabel 4.14. Hasil <i>Anova Test</i>	48
Tabel 4.15. Hasil <i>Anova Test</i>	49

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Frekuensi Variabel

Lampiran 6. Hasil Uji Beda

INTISARI

KOMPARASI KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR *SPORT* KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA CBR 250 R DI YOGYAKARTA

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R, untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R, untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R berdasarkan karakteristik usia konsumen, dan untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R berdasarkan karakteristik uang saku konsumen. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pengguna produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R. Banyaknya sampel yang akan diambil dan akan diteliti sebanyak 100 sampel (dengan target 50 pengguna produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan 50 pengguna produk Sepeda Motor *Sport* Honda CBR 250 R dari *club-club* motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R). Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Anova Test*. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R puas sebanyak 66,0%, sedangkan pada Sepeda Motor Honda CBR 250 R konsumen yang puas sebanyak 54,0% di Yogyakarta. Terdapat perbedaan komparasi kepuasan konsumen Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R di Yogyakarta. Tidak terdapat perbedaan komparasi kepuasan konsumen Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R di Yogyakarta baik berdasarkan karakteristik usia konsumen dan hasil analisis *Anova Test* menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan komparasi kepuasan konsumen Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R di Yogyakarta baik berdasarkan karakteristik uang saku konsumen.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen, Karakteristik Responden.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know consumer satisfaction, to differences in consumer satisfaction *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R, and to differences in consumer satisfaction *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R customer characteristic (age and income). In this study the samples taken are mostly *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R in Yogyakarta with a population of 100 *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R. Analytical tool in this study using the Anova Test. The results showed that the level of consumer satisfaction *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R is 66,0% and Honda CBR 250 R is 54,0% in Yogyakarta. Not any different customer satisfaction beetwin *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R about age, and Not any different customer satisfaction beetwin *sport* motor cycle Kawasaki Ninja 250 R and Honda CBR 250 R about consumer income.

Keywords: Consumer Satisfaction, Customer Characteristic.