

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xx
ABSTRAK	xxi
DAFTAR ISI.....	1
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Tinjauan Pustaka	18
1.5.1 Tinjauan Teoritis	18
1.5.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
1.5.1.2 Bauran Pemasaran.....	19
1.5.1.3 Produk.....	21
1.5.1.4 Kualifikasi Produk	22
1.5.1.5 Tingkatan Produk.....	26
1.5.1.6 Atribut Produk	27
1.5.1.7 Unsur Atribut Produk.....	27
1.5.1.8 Pendekatan atribut produk	33
1.5.1.9 Sikap	34
1.5.1.9.1 Komponen Sikap	36
1.5.1.9.2 Faktor Sikap.....	37
1.5.1.9.3 Karakter Sikap	39
1.5.1.9.4 Faktor Pengukuran Sikap	41

1.5.1.9.5	Pembentukan Sikap	42
1.5.1.9.6	Faktor-faktor yang mempengaruhi Sikap	43
1.5.1.9.7	Perubahan Sikap	46
1.5.1.9.8	Model Sikap Multiatribut Fishbein	49
1.5.1.10	Kepuasan Pelanggan	51
1.5.1.10.1	Model Kepuasan Pelanggan	52
1.5.1.10.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	53
1.5.1.10.2.1	Importance Perfomance Analysis	56
1.5.1.10.2.2	Customer Satisfaction Index	59
1.5.2	Tinjauan Empiris.....	61
1.6	Kerangka Pemikiran.....	67
1.7	Definisi Konsep dan Operasional.....	68
1.7.1	Definisi Konsep.....	68
1.7.2	Definisi Operasional.....	71
1.8	Metologi Penelitian	81
1.8.1	Tipe Penelitian	81
1.8.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	81
1.8.3	Sumber Data.....	81
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	82
1.9	Populasi dan Sampel	83
1.9.1	Populasi	83
1.9.2	Sampel.....	83
1.10	Teknik Sampling	84
1.11	Pengukuran Instrumen	85
1.11.2	Uji Reliabilitas	86
1.12	Teknik Analisis Data.....	87
1.12.1	Analisis Statistik Deskriptif	87
1.12.2	Analisis Multiatribut Fishbein.....	88
1.12.3	<i>Importance Perfomance Analysis</i>	89
1.12.4	Customer Satisfaction Index	92
BAB II.....		95
GAMBARAN PERUSAHAAN.....		95
2.1. PT HONDA PROSPECT MOTORS, TBK		95
2.1.1 Profil Perusahaan		95

2.1.3 Jaringan Dealer.....	96
2.2 Komunitas Honda Jazz Owners Community Yogyakarta	97
BAB III.....	99
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	99
3.1 Karakteristik Responden	99
3.1.1 Karakteristik pelanggan komunitas HJOC Yogyakarta berdasarkan usia	99
3.1.2 Karakteristik Pelanggan Komunitas HJOC Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
3.1.3 Karakteristik Pelanggan Komunitas HJOC Yogyakarta Berdasarkan Pendidikan.....	102
3.1.4 Karakteristik Pelanggan Komunitas HJOC Yogyakarta Berdasarkan Penghasilan	102
3.2 Uji Chocran-Q Test.....	103
3.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	105
3.3.1 Uji Validitas	105
3.3.2 Uji Reliabilitas	107
3.4 Analisis Sikap Pelanggan.....	107
3.4.1 Analisis Deskriptif Tingkat Kepercayaan Pelanggan (<i>belief</i>).....	107
3.4.1.1 Analisis Deskriptif Atribut Kualitas Mesin.....	108
3.4.1.2 Analisis Deskriptif Atribut Performa	110
3.4.1.3 Analisis Deskriptif Atribut Transmisi.....	112
3.4.1.4 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Kemudi	114
3.4.1.6 Analisis Deskriptif Atribut Desain.....	123
3.4.1.7 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Kenyamanan.....	125
3.4.1.8 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Keamanan.....	128
3.4.1.9 Analisis Deskriptif Atribut Rem	131
3.4.1.10 Analisis Deskriptif Atribut Bahan Bakar	134
3.4.2 Analisis Deskriptif Tingkat Evaluasi Pelanggan (<i>evaluation</i>).....	136
3.4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Mesin	136
3.4.2.2 Analisis Deskriptif Atribut Performa	139
3.4.2.3 Analisis Deskriptif Atribut Transmisi.....	141
3.4.2.4 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Kemudi	143
3.4.2.5 Analisis Deskriptif Atribut Eksterior	151
3.4.2.6 Analisis Deskriptif Atribut Desain.....	152

3.4.2.7 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Kenyamanan.....	154
3.4.2.8 Analisis Deskriptif Atribut Sistem Keamanan.....	158
3.4.2.9 Analisis Deskriptif Atribut Rem	161
3.4.2.10 Analisis Deskriptif Atribut Bahan Bakar	163
3.4.3 Rekapitulasi Nilai Keyakinan dan Evaluasi Pelanggan	166
3.4.4 Hasil Penelitian Analisis Sikap Pelanggan	167
3.4.3.1 Analisis variabel Kepercayaan.....	167
3.4.2.2 Analisis variabel Evaluasi	169
3.4.2.3 Analisis Sikap Pelanggan Menggunakan Model Fishbein.....	170
3.5 Analisis Kepuasan Pelanggan	173
3.5.1 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	173
3.5.1.1 Atribut Kualitas Mesin.....	174
3.5.1.2 Atribut Performa	175
3.5.1.3 Atribut Kualitas Transmisi	177
3.5.1.4 Atribut Sistem Kemudi	179
3.5.1.5 Atribut Eksterior.....	181
3.5.1.6 Atribut Desain	183
3.5.1.7 Atribut Sistem Kenyamanan	185
3.5.1.8 Atribut Sistem Keamanan	187
3.5.1.9 Atribut Sistem Rem.....	189
3.5.1.20 Atribut Bahan Bakar	191
3.5.2 Rekap Data Hasil Penyebaran Kuesioner	193
3.5.3 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	194
3.5.3.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	194
3.5.3.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	197
3.6 Pembahasan.....	200
3.6.1 Analisis Multiatribut Fishbein.....	200
3.6.2 Importance Perfomance Analysis (IPA)	202
3.6.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	204
BAB IV	207
PENUTUP.....	207
4.1 Kesimpulan	207
4.2 Saran.....	210
DAFTAR PUSTAKA	211

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Mobil City Car Terbaik menurut otomotif	7
Tabel 1.2 Mobil City Car Terbaik di Indonesia menurut otomaniac	7
Tabel 1.3 10 City Car Terbaik yang Cocok untuk Kemacetan Kota menurut pricebook	8
Tabel 1.4 Mobil City Car Terbaik di Indonesia 2018 menurut Ototrail	8
Tabel 1.5 Mobil City car Terbaik dan Termurah menurut ulasmobil	9
Tabel 1.6 Kategori Mobil City car tahun 2016	10
Tabel 1.7 Kategori Mobil City car 2017	10
Tabel 1.8 Kategori Mobil City car 2018	10
Tabel 1.9 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	61
Tabel 1.10 Beberapa Penelitian Terdahulu Berdasarkan Nama, Judul, Metode Penelitian dan Hasil	64
Tabel 1.11 Atribut-atribut yang diuji	74
Tabel 1.12 Ukuran Skala Likert	82
Tabel 1.13 Jumlah anggota komunitas HJOC DIY	83
Tabel 1.14 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	94
Tabel 3.1 Karakteristik Komunitas HJOC Yogyakarta berdasarkan usia	100
Tabel 3.2 Karakteristik Komunitas HJOC Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin	101
Tabel 3.3 Karakteristik Komunitas HJOC Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan	102
Tabel 3.4 Karakteristik Komunitas HJOC Yogyakarta berdasarkan pendapatan	103
Tabel 3.5 Hasil jawaban responden terhadap atribut mobil Honda Jazz yang dipertimbangkan	104
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	105
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen	106
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas	107
Tabel 3.9 Hasil jawaban responden terhadap kualitas mesin melebihi harapan pengguna	109

Tabel 3.10 Hasil jawaban responden terhadap kualitas mesin mobil	110
Tabel 3.11 Hasil jawaban responden terhadap mesin mobil tidak mudah mogok ditengah perjalanan	111
Tabel 3.12 Hasil jawaban responden terhadap daya tahan mesin mobil yaitu melebihi masa garansi	112
Tabel 3.13 Hasil jawaban responden terhadap transmisi mesin dapat.....	113
Tabel 3.14 Hasil jawaban responden terhadap transmisi mobil dapat mengubah	114
Tabel 3.15 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil dapat	115
Tabel 3.16 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi	116
Tabel 3.17 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil dapat digunakan dalam segala jenis kecepatan.....	117
Tabel 3.18 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil dapat menjamin stabilitas arah kendaraan dalam segala belokkan.....	118
Tabel 3.19 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil dapat menjamin stabilitas arah kendaraan dalam segala kecepatan	119
Tabel 3.20 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil tidak memerlukan tenaga yang besar untuk menggerakkan roda kemudi dalam mengendalikan arah	120
Tabel 3.21 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil merasa puas dengan bentuk komponen aksesoris eksterior tambahan pada mobil	121
Tabel 3.22 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil merasa puas dengan ukuran komponen aksesoris eksterior tambahan pada mobil.....	122
Tabel 3.23 Hasil jawaban responden terhadap desain mobil dapat mengundang daya tarik.....	123
Tabel 3.24 Hasil jawaban responden terhadap desain eksterior mobil dapat menambah keindahan mobil	124
Tabel 3.25 Hasil jawaban responden terhadap desain interior mobil dapat menambah keindahan mobil	125
Tabel 3.26 Hasil jawaban responden terhadap mobil memiliki.....	126
Tabel 3.27 Hasil jawaban responden terhadap mobil memiliki.....	127
Tabel 3.28 Hasil jawaban responden terhadap mobil memiliki.....	128

Tabel 3.29 Hasil jawaban responden terhadap sistem keamanan mobil dapat melindungi risiko dari kecelakaan	129
Tabel 3.30 Hasil jawaban responden terhadap Sistem keamanan mobil memiliki sabuk pengaman yang dapat memperkecil benturan.....	130
Tabel 3.31 Hasil jawaban responden terhadap sistem keamanan mobil memiliki sabuk pengaman yang dapat mencegah risiko dari kecelakaan	131
Tabel 3.32 Hasil jawaban responden terhadap Sistem rem mobil dapat mengurangi kecepatan secara aman pada kondisi jalan lurus pada segala kecepatan.....	132
Tabel 3.33 Hasil jawaban responden terhadap Sistem rem mobil dapat mengurangi kecepatan secara aman pada kondisi jalan belok pada segala kecepatan.....	133
Tabel 3.34 Hasil jawaban responden terhadap Bahan bakar mobil dapat mengubah materi menjadi energy secara irit (irit bahan bakar)	134
Tabel 3.35 Hasil jawaban responden terhadap bahan bakar mobil dapat meyalurkan ke mesin dengan baik	135
Tabel 3.36 Hasil jawaban responden terhadap kualitas mesin mobil Honda Jazz melebihi harapan pengguna.....	137
Tabel 3.37 Hasil jawaban responden terhadap kualitas mesin.....	138
Tabel 3.38 Hasil jawaban responden terhadap kemampuan mesin mobil Honda Jazz tidak mudah mogok ditengah perjalanan	139
Tabel 3.39 Hasil jawaban responden terhadap kemampuan daya tahan mesin mobil Honda Jazz melebihi masa garansi	140
Tabel 3.40 Hasil jawaban responden terhadap transmisi mesin mobil Honda Jazz dapat menggerakkan roda dengan mudah	141
Tabel 3.41 Hasil jawaban responden terhadap transmisi mobil Honda Jazz dapat mengubah kekuatan poros dengan mudah	142
Tabel 3.42 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil Honda Jazz dapat	144
Tabel 3.43 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi	145
Tabel 3.44 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil Honda Jazz	

dapat digunakan dalam segala jenis kecepatan	146
Tabel 3.45 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil Honda Jazz dapat menjamin stabilitas arah kendaraan dalam segala belokkan	147
Tabel 3.46 Hasil jawaban responden terhadap sistem kemudi mobil Honda Jazz dapat menjamin stabilitas arah kendaraan dalam segala kecepatan.....	148
Tabel 3.47 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil Honda Jazz tidak membutuhkan tenaga yang besar untuk menggerakkan roda kemudi dalam mengendalikan arah	149
Tabel 3.48 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil Honda Jazz merasa puas dengan bentuk komponen aksesoris eksterior tambahan pada mobil Honda Jazz	150
Tabel 3.49 Hasil jawaban responden terhadap pengemudi mobil Honda Jazz merasa puas dengan ukuran komponen aksesoris eksterior tambahan pada mobil Honda Jazz	151
Tabel 3.50 Hasil jawaban responden terhadap desain mobil dapat mengundang daya tarik.....	152
Tabel 3.51 Hasil jawaban responden terhadap desain eksterior mobil Honda Jazz dapat menambah keindahan mobil.....	153
Tabel 3.52 Hasil jawaban responden terhadap desain interior mobil Honda Jazz dapat menambah keindahan mobil.....	154
Tabel 3.53 Hasil jawaban responden terhadap mobil Honda Jazz memiliki	155
Tabel 3.54 Hasil jawaban responden terhadap mobil Honda Jazz memiliki	156
Tabel 3.55 Hasil jawaban responden terhadap mobil Honda Jazz memiliki	157
Tabel 3.56 Hasil jawaban responden terhadap sistem keamanan mobil Honda Jazz dapat melindungi risiko dari kecelakaan.....	158
Tabel 3.57 Hasil jawaban responden terhadap Sistem keamanan mobil Honda Jazz memiliki sabuk pengaman yang dapat memperkecil benturan	159
Tabel 3.58 Hasil jawaban responden terhadap sistem keamanan mobil Honda Jazz memiliki sabuk pengaman yang dapat mencegah risiko dari kecelakaan.....	160
Tabel 3.59 Hasil jawaban responden terhadap Sistem rem mobil Honda Jazz dapat mengurangi kecepatan secara aman pada kondisi jalan lurus pada segala	

kecepatan.....	161
Tabel 3.60 Hasil jawaban responden terhadap Sistem rem mobil Honda Jazz dapat mengurangi kecepatan secara aman pada kondisi jalan belok pada segala kecepatan.....	162
Tabel 3.61 Hasil jawaban responden terhadap Bahan bakar mobil dapat mengubah materi menjadi energy secara irti (irit bahan bakar)	164
Tabel 3.62 Hasil jawaban responden terhadap bahan bakar mobil dapat meyalurkan ke mesin dengan baik	165
Tabel 3.63 Rekapitulasi nilai kepercayaan dan evaluasi.....	166
Tabel 3.64 Rekapitulasi Atribut Keyakinan Konsumen (bi).....	168
Tabel 3.65 Rekapitulasi Atribut Evaluasi Konsumen (ei)	169
Tabel 3.66 Nilai sikap pelanggan terhadap masing masing atribut	170
Tabel 3.67 Skala Pengukuran Penelitian Kepentingan	173
Tabel 3.68 Skala Pengukuran Penelitian Kinerja.....	173
Tabel 3.69 Kepentingan kualitas mesin mobil Honda Jazz	174
Tabel 3.70 Kinerja kualitas mesin mobil Honda Jazz.....	175
Tabel 3.71 Kepentingan performa mobil Honda Jazz.....	176
Tabel 3.72 Kinerja performa mobil Honda Jazz	177
Tabel 3.73 Kepentingan transmisi mobil Honda Jazz.....	178
Tabel 3.74 Kinerja transmisi mobil Honda Jazz	179
Tabel 3.75 Kepentingan sistem kemudi mobil Honda Jazz	180
Tabel 3.76 Kinerja sistem kemudi mobil Honda Jazz.....	181
Tabel 3.77 Kepentingan eksterior mobil Honda Jazz	182
Tabel 3.78 Kinerja eksterior mobil Honda Jazz.....	183
Tabel 3.79 Kepentingan desain mobil Honda Jazz	184
Tabel 3.80 Kinerja desain mobil Honda Jazz.....	185
Tabel 3.81 Kepentingan sistem kenyamanan mobil Honda Jazz.....	186
Tabel 3.82 Kinerja kenyamanan mobil Honda Jazz.....	187
Tabel 3.83 Kepentingan sistm keamanan mobil Honda Jazz.....	188
Tabel 3.84 Kinerja sistem keamanan mobil Honda Jazz	189
Tabel 3.85 Kepentingan sistem rem mobil Honda Jazz	190

Tabel 3.86 Kinerja sistem rem mobil Honda Jazz	191
Tabel 3.87 Kepentingan bahan bakar mobil Honda Jazz	192
Tabel 3.88 Kinerja bahan bakar mobil Honda Jazz	193
Tabel 3.89 Rekap data rata-rata atribut	194
Tabel 3.90 Skor Importance Performance	195
Tabel 3.91 Skor total kepentingan dan kinerja.....	198
Tabel 3.92 Rekapitulasi Nilai Kepentingan dan Kinerja	199
Tabel 3.93 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	200

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Artikel Honda menurut Ridertua.com.....	12
Gambar 1.2 Artikel Honda menurut otosia.com	13
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	57
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran Operasioanl.....	67
Gambar 2.1 Logo Perusahaan	95
Gambar 2.2 Produk Honda Jazz.....	96
Gambar 2.3 Logo Komunitas Honda Jazz Owners Community Yogyakarta	98
Gambar 3.1 Diagram Kartisius IPA produk mobil Honda Jazz.....	195