

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

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
Dirga Soraniga
NIM : 141070107**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

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

SKRIPSI

Disusun Oleh :

**Dirga Soraniga
NIM : 141070107**

Yogyakarta,November 2013

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Widhy Tri Astuti, SE., M.Si.)

(Abdul Gofar, Drs., M.Si.)

Skripsi Berjudul

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

Disusun oleh :

DIRGA SORANIGA
NIM. 141070107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Desember 2013
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama I

Penguji I

Widhy Tri Astuti, SE., M.Si.

Danang Yudhiantoro, SE., M.Si.

Pembimbing Utama II

Penguji II

Abdul Ghofar, SE., M.Si.

Sri Harjanti, SE., M.Si.

Mengetahui
UPN “ Veteran ” Yogyakarta
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen
Ketua

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si.
NIP. 19640105 199003 1 004

MOTTO

“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 Allah.”

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

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- *Papa dan Mama yang telah berdoa untuk keberhasilanku serta dorongan moril dan materiil sehingga terselesainya studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat 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. Widhy Tri Astuti, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
2. Abdul Gofar, Drs., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Kepada Papa dan Mama tercinta yang tak pernah letih mendoakan dan memberi kasih sayangnya.
4. 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, November 2013

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	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis	19

BAB III. METODE PENELITIAN	20
A. Metode dan Teknik Penelitian	20
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
C. Metode Analisis Data	27
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Responden.....	31
B. Analisis Data	33
C. Pembahasan	36
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Skala Variabel	24
Tabel 3.2. Interval Skala	25
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian	26
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Motor	31
Tabel 4.2. Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku.....	33
Tabel 4.5. Interval Skala	34
Tabel 4.6. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	34
Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap ingkat Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.8. Hasil <i>Independent Sample t Test</i>	36

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	19

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

ABSTRAK

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

Dirga Soraniga
NIM : 141070107

Pembimbing I : Widhy Tri Astuti, SE., M.Si.
Pembimbing II : Abdul Gofar, Drs., M.Si.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R, untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R, dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan Produk Sepeda Motor *Sport* Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R berdasarkan usia dan pendapatan. 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 *Independent Sample t Test*. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Sepeda Motor Sport Kawasaki Ninja 250 R cukup puas, sedangkan pada Honda CBR 250 R konsumen yang cukup puas dan terdapat komparasi (perbedaan) tingkat kepuasan konsumen Produk Sepeda Motor Sport Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R di Yogyakarta.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen, Kawasaki Ninja 250 R dan Honda CBR 250 R.