

**ANALISA CITRA PRODUK SEPEDA MOTOR  
MERK SUZUKI SATRIA TYPE FU 150  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT. TATAR UNGGUL SANTOSA BLITAR)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Suendri Santoso  
NIM : 07121019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2011**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : SUENDRI SANTOSO  
NIM : 07121019  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Analisa Citra Produk Sepeda Motor Merk Suzuki Satria Type FU 150 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tatar Unggul Santosa Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 25 Juni 2011



Suendri Santoso

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : SUENDRI SANTOSO  
N I M : 07121019  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Analisa Citra Produk Sepeda Motor Merk Suzuki Satria Type FU 150 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tatar Unggul Santosa Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 15 Januari 2011 sampai dengan 25 Juni 2011 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 25 Juni 2011

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

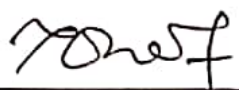
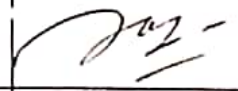

**Analisa Citra Produk Sepeda Motor Merk Suzuki Satria Type FU 150 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tatar Unggul Santosa Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : SUENDRI SANTOSO  
N I M : 07121019  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

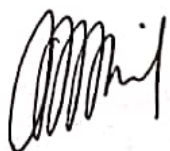
Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 6 Agustus 2011

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., MM. Ak.	Penguji I	
2.	Dra. Sunarsasi, MM	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 6 Agustus 2011

Pembimbing



Aris Sunandes, SE., MM.

Ketua Program Studi



Aris Sunandes, SE., MM.



## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ansori

Jabatan : Kepala cabang Suzuki Tanjung

Menerangkan bahwa

Nama : Suendri Santoso

NIM : 7121019

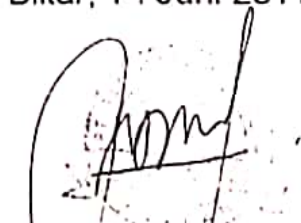
Alamat : BTN Pakunden blok E IV no 11 tanjungsari Blitar

Program Studi : Managemen

Telah melakukan penelitian di Suzuki Tanjung mulai bulan Januari sampai dengan february 2011 dengan judul Analisa Citra Produk Sepeda Motor Suzuki Satria Type FU 150 terhadap kepuasan pelanggan ( Studi kasus pada PT. Tatar unggul Santosa Blitar ).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Blitar, 14 Juni 2011



Kepala Cabang

## ABSTRAKSI

### ANALISA CITRA PRODUK SEPEDA MOTOR MERK SUZUKI SATRIA TYPE FU 150 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PT. TATAR UNGGUL SANTOSA BLITAR)

Suendri Santoso – 07121019

**Kata Kunci :** *Citra Produk, Kepuasan Pelanggan*

Citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra produk sepeda motor merk Suzuki Satria Type FU 150 terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui bagian dari citra produk manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sepeda motor merk Suzuki Satria Type FU 150. Analisis yang dipakai adalah regresi sederhana dengan terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas data.

Hasil penelitian ini setelah uji F adalah  $F_{hitung}$  sebesar 5,179. Nilai ini lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,25 ( $5,179 > 2,25$ ), ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan citra produk yang meliputi : desain produk, warna, kualitas, layanan, jaminan, pertanggungjawaban, images memakai secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam menggunakan sepeda motor Suzuki Type FU 150 atau Satria adalah kualitas produk karena memiliki nilai *unstandardized coefficient* beta yang tertinggi yaitu 0,252, berikutnya adalah images memakai 0,223, pertanggungjawaban 0,076, layanan/service 0,068, desain produk 0,057, jaminan/guarantee 0,052 dan warna dengan koefisien beta 0,047.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan karena dengan izin serta Ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini yang berjudul : **Analisa Citra Produk Sepeda Motor Merk Suzuki Satria Type FU 150 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tatar Unggul Santosa Blitar)**. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H.S. Soetrisno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Aris Sunandes, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
4. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
5. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang



sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, Juni 2011

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	2
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Pengertian Pemasaran.....	8
C. Konsep Pemasaran.....	9

D. Pemasaran Profit-non-profit Organization.....	9
E. Pengertian Citra Produk.....	13
F. Pentingnya Citra Produk.....	14
G. Media Komunikasi Citra.....	16
H. Ciri-ciri Pembentukan Cita Produk.....	17
I. Strategi Dasar Membangun Citra.....	19
J. Pengembangan Citra .....	20
K. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
L. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	26
M. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
N. Hubungan Antara Citra Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	32
O. Hipotesis .....	33
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel .....	34
B. Populasi Penelitian Dan Sampel .....	35
C. Jenis Penelitian.....	35
D. Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisa Data .....	37
F. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	38
 <b>BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Analisa Data.....	43
C. Pembahasan.....	59

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	:	Pengguna Suzuki FU 150.....	42
Tabel 4.2.	:	Desain Produk.....	43
Tabel 4.3.	:	Warna Produk .....	43
Tabel 4.4	:	Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.5	:	Layanan/Service Produk.....	44
Tabel 4.6.	:	Jaminan/Guarantee Produk.....	45
Tabel 4.7.	:	Pertanggungjawaban Produk .....	45
Tabel 4.8.	:	Images Memakai Produk .....	46
Tabel 4.9.	:	Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.10	:	Uji Validitas.....	48
Tabel 4.11.	:	Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.12	:	Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4.13.	:	Hasil Analisis Regresi.....	52
Tabel 4.14	:	Pengujian Hipotesis Simultan.....	57
Tabel 4.15.	:	Variabel Dominan.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi .....	41
---------------	---------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : output spss