

SKRIPSI

**“PERSEPSI PEMILIK SEPEDA MOTOR
HARLEY-DAVIDSON TERHADAP *AUGMENTED PRODUCT*
YANG DIBERIKAN OLEH *DEALER*”**



Disusun oleh :

Yacobus Fajar Restiarjo 04.30.0219

**FAKULTAS EKONOMI – JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : PERSEPSI PEMILIK SEPEDA MOTOR HARLEY-DAVIDSON
TERHADAP *AUGMENTED PRODUCT* YANG DIBERIKAN OLEH
*DEALER***

Disusun oleh :

Nama : Yacobus Fajar Restiarjo
NIM : 04.30.0219
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan
pada bulan Agustus 2010

Semarang, Agustus 2010

Pembimbing,

Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul : PERSEPSI PEMILIK SEPEDA MOTOR HARLEY-DAVIDSON
TERHADAP *AUGMENTED PRODUCT* YANG DIBERIKAN OLEH
*DEALER***

Disusun oleh :

Nama : Yacobus Fajar Restiarjo
NIM : 04.30.0219
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan tim penguji
pada tanggal 20 Juli 2010

Tim Penguji,

Koordinator,

Anggota 1,

A. Haryo Perwita SE., MA-TRM.

MG. Westri Kekalih, SE., M.Si.

Anggota 2,

Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Andreas Lako SE., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yacobus Fajar Restiarjo

NIM : 04.30.0219

Mahasiswa Fakultas Ekonomi – Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat ini asli dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Semarang, Agustus 2010,

Yacobus Fajar Restiarjo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

· Semua 'kan indah pada waktu-Nya ·

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

~ Jesus Christ the Great ~

~ My parents~

~ All of my friends ~

ABSTRAK

Harley-Davidson tidak sekadar menjual motor besar, ada nilai lebih yang ditawarkan disitu. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti, sejauh mana persepsi pemilik sepeda motor Harley-Davidson terhadap *augmented product* yang diberikan oleh *dealer* yang meliputi pelayanan konsumen (*customer care*), pembiayaan (*financing/leasing*), instalasi (*installation*), layanan purna jual (*after sales services*), pengiriman produk (*delivery product*), dan garansi (*warranty/guarantee*) seperti apa yang sudah ditawarkan kepada pemilik serta sejauh mana pemilik menanggapinya sebagai sebuah nilai tambah membeli sepeda motor Harley-Davidson.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemilik pengendara Harley-Davidson terhadap *augmented product* yang telah diberikan oleh *dealer* selama ini. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pemilik Harley-Davidson yang ada di Kota Semarang dan sekitarnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *augmented product* yang diberikan oleh pihak dealer Harley-Davidson kepada mereka sangatlah baik dan memuaskan.

KATA PENGANTAR

Dalam nama Bapa, dan Putra, dan Roh Kudus, Amin.

Puji dan syukur kehadiran Allah Bapa di surga dan Putra-Nya Yesus Kristus Tuhan kita, atas selesainya proses pembuatan skripsi ini. Adapun dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak sekali dibantu oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini ijinilah saya menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Pertama saya ucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas rencana indah-Nya walaupun tidak sesuai dengan rencana saya, dalam membimbing saya menyelesaikan tugas akhir ini. Tak lupa kepada Bunda Maria, yang telah menjadi penampung keluh kesah perkuliahan saya di Gua Maria Kerep Ambarawa dan menghaturkannya kehadiran Sang Kristus,
2. Bapak Andreas Lako selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini,
3. Ibu Eni, Ibu Menik, Ibu Ratna, dan Bapak Bayu di ruang jurusan Manajemen yang selalu mendorong saya untuk secepatnya menyelesaikan skripsi ini,
4. Ibu Dwi Hayu selaku dosen wali dan dosen penguji beserta Bapak Haryo Perwito, dan Ibu Westri,
5. Bapak Bowo Harcahyo atas kesediaan menerima saya sebagai mahasiswa bimbingan skripsi, yang telah berbagi ilmu dengan mengoreksi skripsi saya secara teliti, berbagi cerita ringan dan pengalaman hidup, serta doa dan semangat kepada saya untuk tidak menyerah sampai pada perjuangan terakhir. Nuwun sanget Pak Bowo,
6. Bapak Ben. Karno, yang juga memberikan bimbingan,
7. Orang tuaku tercinta Bapak JV. Gusmulyo dan Ibu Rosalia Suwarti yang dengan segenap tenaga, pikiran, dan doanya memberikan yang terbaik bagi kami anak-anaknya agar menjadi orang yang patut dibanggakan. Terima kasih atas peluh dan perjuangan, air mata dan doa, tawa dan karya, serta semua hal yang diusahakan dengan sebaik-baiknya untuk kami. Ditengah

segala kekurangan biaya dan kelebihan doa dalam mengawal langkah kami dari kecil sampai sebesar ini. Inilah karya terbaik yang dapat saya persembahkan untuk kalian berdua, orang tuaku yang hebat dan kucinta. Serta keluarga saya tercinta; Mbak Erna & Mas Bertus, serta Karin & Aryo, Mas Ang & Mbak Esti serta Raka & Damar, Mas Yoyok & Mbak Rini serta si kecil Nica.

8. Teman seperjuanganku Elias, Bamz, dan Trime yang senantiasa selalu menghibur dan memotivasi peneliti selama penyusunan skripsi ini. Serta Sunjaya yang bersedia memberikan pinjaman kamar, komputer, printer, dan cerita konyol, tawa serta support kepada saya untuk segera mengakhiri pembuatan skripsi ini,
9. Ignatia Lucia Ragil Budi Utami yang membantu mencarikan referensi internet di kantornya, juga dukungan doa dalam setiap ibadat kompletorium dan rasa sayangnya yang besar selama ini ditengah berbagai semak dan duri dalam hubungan ini,
10. Pak Tomo yang dengan segala kesabarannya membantu dalam pengurusan administrasi skripsi & Mbak Sisca yang menghiasi ruang pengajaran dengan senyum dan keramahan dalam pengurusan transkrip akademik,
11. Mudika Maria Fatima tempat dimana saya bisa mengasah diri, tempat berbagi tawa & berbagi rasa disaat suntuk mengerjakan skripsi ini serta Teater Persona selaku katalis emosi diri, dimana saya bisa mengekspresikan berbagai emosi yang sedang saya alami,
12. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang selama ini telah banyak membantu dalam proses studi,
13. Para responden dan teman-teman di Harley-Davidson
14. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu,
15. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada Yesus Kristus junjungan saya atas kado yang indah yaitu semua orang-orang hebat yang pernah hadir dalam hidup saya dan atas terselesaikannya proses pembuatan skripsi ini sebagai kado ulang tahun terindah dalam hidup saya.

Ada sebuah peribahasa “PER ASPERA ET ASTRA” yang artinya melalui duri-duri menuju bintang. Peneliti saat ini masih mencoba keluar dari duri-duri yang menghalangi langkah peneliti untuk mencapai bintang, terutama berkaitan dengan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mohon kepada pembaca yang budiman untuk memberikan masukan dan saran dalam penelitian skripsi ini. Peneliti sungguh berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Dalam nama Bapa, dan Putra, dan Roh Kudus, Amin.

Semarang, Juli 2010

Yacobus Fajar Restiarjo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Bagi Perusahaan.....	6
1.5.2. Bagi Masyarakat	7
1.5.3. Bagi Peneliti.....	7
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.2. Strategi Pemasaran	9
2.3. Pengertian Persepsi Konsumen	10
2.4. Pengertian Produk	11
2.5. Klasifikasi Produk	12
2.5.1. Barang.....	12
2.5.2. Jasa.....	12
2.6. Tingkatan atau Level Produk	12
2.6.1. <i>Core Product</i> (Produk Inti).....	14
2.6.2. <i>Basic / Generic Product</i> (Produk Dasar)	15
2.6.3. <i>Expected Product</i> (Produk yang Diharapkan)	15
2.6.4. <i>Augmented product</i> (Produk yang Dikembangkan)	16
2.6.4.1. <i>Customer Care / Customer Service</i> (kepedulian / pelayanan konsumen)	19
2.6.4.2. <i>Financing / Leasing</i> (pembiayaan / sewa guna usaha)	19
2.6.4.3. <i>Installation</i> (pemasangan).....	20
2.6.4.4. <i>After Sales Services</i> (layanan purna jual).....	20
2.6.4.5. <i>Delivery Product</i> (penyerahan barang)	21
2.6.4.6. <i>Warranty</i> (garansi)	21
2.6.5. <i>Potential Product</i> (Produk Potensial).....	22
2.7. Kerangka Pemikiran	22
2.8. Definisi Operasional	23
2.8.1. <i>Augmented product</i>	23

2.8.1.1. Pelayanan Pemilik	23
2.8.1.2. Pembiayaan	24
2.8.1.3. Instalasi	25
2.8.1.4. Layanan Purna Jual	25
2.8.1.5. Pengiriman	26
2.8.1.6. Garansi	27
3. METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Populasi dan Lokasi Penelitian.....	28
3.2. Jenis dan Sumber Data	28
3.2.1. Data Primer	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data, Sampel, dan Teknik Sampling.....	29
3.4. Metode Analisa Data	30
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Pelayanan Terhadap Pemilik Sepeda Motor Harley-Davidson	35
4.2. Pembiayaan	48
4.3. Instalasi.....	57
4.4. Layanan Purna Jual	67
4.5. Pengiriman.....	79
4.6. Garansi.....	84
5. PENUTUP.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.1.1. Pelayanan Terhadap Pemilik Sepeda Motor Harley-Davidson	89
5.1.2. Pembiayaan.....	90
5.1.3. Instalasi.....	90
5.1.4. Pelayanan Purna Jual.....	91
5.1.5. Pengiriman.....	91
5.1.6. Garansi.....	92
5.2. Saran.....	93
5.2.1. Pelayanan Terhadap Pemilik Sepeda Motor Harley-Davidson	93
5.2.2. Pembiayaan.....	93
5.2.3. Instalasi.....	93
5.2.4. Layanan Purna Jual.....	94
5.2.5. Pengiriman.....	94
5.2.6. Garansi.....	94
6. DAFTAR PUSTAKA	95
7. DAFTAR INTERNET	97

8. DAFTAR MAJALAH.....	98
9. LAMPIRAN 1 : KUESIONER	99
10. LAMPIRAN 2 : ISI KUESIONER.....	104
11. LAMPIRAN 3 : BUKU BIMBINGAN SKRIPSI.....	115
12. LAMPIRAN 4 : BERITA ACARA PRA-SKRIPSI	120
13. LAMPIRAN 5 : LEMBAR CATATAN REVISI PRA-SKRIPSI.....	121
14. LAMPIRAN 6 : BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	122
15. LAMPIRAN 7 : CATATAN REVISI UJIAN SKRIPSI.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tanggapan Konsumen Terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Dealer.....	36
Tabel 4.2. Tanggapan Konsumen Terhadap Keandalan Mekanik yang Dimiliki oleh <i>Dealer</i> dan Ketepatan Waktu Perbaikan di Bengkel <i>Dealer</i> Harley-Davidson.....	62
Tabel 4.3. Tanggapan Proses Pengiriman Motor yang Dilakukan oleh <i>Dealer</i>	80
Tabel 4.4. Tanggapan Konsumen Terhadap Garansi yang Diberikan oleh <i>Dealer</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Lima Tingkatan Produk	13
Gambar 2.2. Tiga Tingkatan Produk	14
Gambar 2.3. <i>Augmented Product</i>	16
Gambar 2.4. Unsur-unsur <i>Augmented Product</i>	18