

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
SKRIPSI DENGAN JUDUL :**

**FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PEMILIK SEPEDA MOTOR
PIAGIO VESPA TERHADAP MOTORNYA**

(Studi Kasus Pada Bengkel Vespa Milik Bapak Hartono di Jl. Saidan)

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Fajar Kurniawan

NIM : 99.30.3946

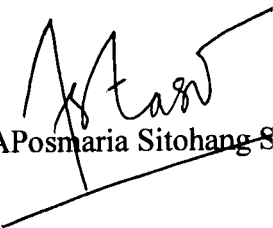
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 17 Juni 2004

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan


Untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Pembimbing


(Aposmaria Sitohang SE, M.Si)

Koordinator Penguji


Dra. Retno Yustini W., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi


Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fajar Kurniawan

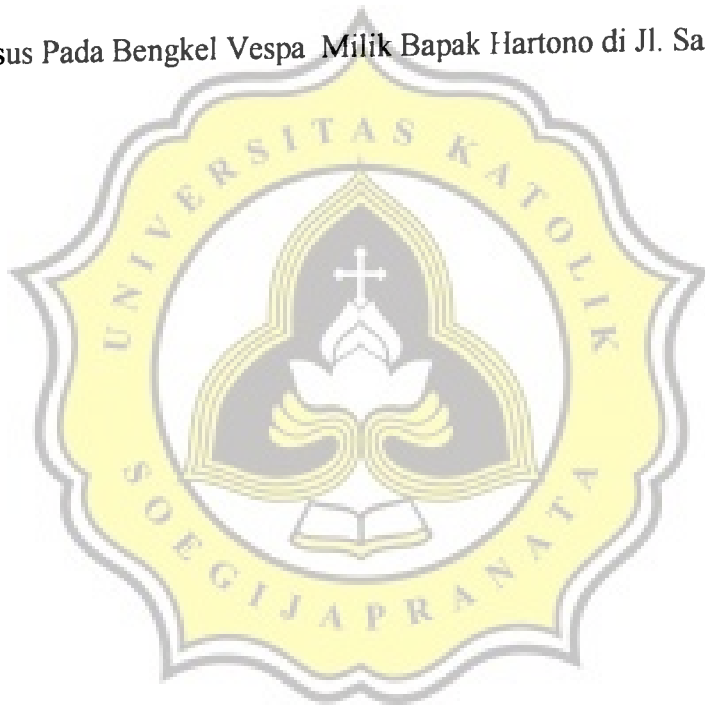
NIM : 99.30.3946

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

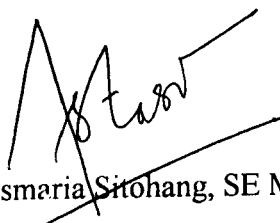
Judul : FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PEMILIK SEPEDA MOTOR
PIAGIO VESPA TERHADAP MOTORNYA

(Studi Kasus Pada Bengkel Vespa Milik Bapak Hartono di Jl. Saidan)



Disetujui di Semarang, 3 Juni 2004

Pembimbing


(A. Posmaria Sitohang, SE M.Si)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Persiapan adalah kunci kemenangan sebuah tantangan”

“Sebenarnya, barangsiapa yang menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang dia berbuat kebaikan, maka baginya pahala pada sisi Tuhannya, dan tidak ada ketakutan atas mereka dan tidak (pula) mereka berduka cita”

(Al Baqarah : 112)



**Skripsi ini kupersembahkan
untuk :**

**Kedua orang tua dan
saudara-saudaraku tercinta**

Abstraksi

Dengan luasnya pangsa pasar konsumen pemakai sepeda motor dalam negeri sekarang ini menimbulkan persaingan antara produsen sepeda motor di dalam negeri. Untuk menarik konsumen baru para produsen sepeda motor setiap tahun mengganti rancangan model yang terbaru, memasukan teknologi yang terbaru dalam rancangan sepeda motor yang diproduksinya. Kondisi seperti ini menjadikan perusahaan/produsen sepeda motor dituntut untuk dapat terus menerus mengikuti selera konsumen. Dalam kondisi pasar yang sangat kompetitif, loyalitas pelanggan adalah kunci kesuksesan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong pada loyalitas merek. Salah satu produk sepeda motor yang mampu membentuk loyalitas tinggi adalah sepeda motor Vespa, Hal ini terbukti dengan penjualan Vespa yang masih stabil meskipun Vespa memiliki frekuensi iklan dan promosi yang relatif tidak besar jika dibandingkan dengan frekuensi iklan dan promosi sepeda motor Yamaha, Honda, Suzuki, Kawasaki dan Kymco yang beredar di Indonesia. Untuk itu peneliti telah melakukan survey pendahuluan terhadap 30 orang responden sehingga ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pemilik sepeda motor Vespa, yaitu Model yang unik, Model yang berbentuk klasik, Flexibilitas merubah bentuk, tanpa mempengaruhi fungsinya, Mudah diberikan variasi yang menarik, Ketersediaan Asesoris Vespa, Harga yang relatif lebih murah dibandingkan sepeda motor sejenisnya, Kestabilan dikendarai, Keawetan mesin, Sesuai digunakan dalam kesempatan apapun, Bodi awet, Kenyamanan dikendarai, Pajak lebih murah, Kemudahan untuk mengangkut barang, Kelengkapan (ada ban serep dan bagasi), Suku cadang murah, Terhindar dari pencurian kendaraan bermotor, Tenaga mesin cukup besar saat di tanjakan, Semua bengkel bisa mereparasi Vespa, Bodi kuat, aman saat

berbenturan, sedang trend. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan jelas, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pemilik Vespa, dengan mengambil judul “Faktor – Faktor Loyalitas Pemilik Sepeda Motor Vespa Terhadap Motornya.” Perumusan masalah dalam penelitian adalah faktor – faktor apa yang mempengaruhi loyalitas yang tinggi terhadap sepeda motor Vespa. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor – faktor yang menjadi faktor loyalitas pemilik Vespa terhadap motornya.

Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pemilik Vespa di Kota Semarang. Sedangkan jumlah sampel yang diperoleh dengan rumusan adalah sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah teknik *accidental purposive sampling*, data yang digunakan adalah data primer, sedangkan metode pengambilan data adalah kuesioner. Untuk menguji Kuesioner yang telah diisi oleh 30 responden pada uji validitas dan uji reliabilitas peneliti menggunakan taraf signifikansi 5%. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas. Hasil yang diperoleh dalam analisis faktor terdapat 10 faktor yang mempengaruhi loyalitas pemilik sepeda motor Vespa terhadap motornya yaitu : Kualitas, Desain, Modifikasi dan asesoris, Harga, Fasilitas, Kenyamanan, Suku Cadang, Trend, Servis dan Keamanan

KATA PENGANTAR

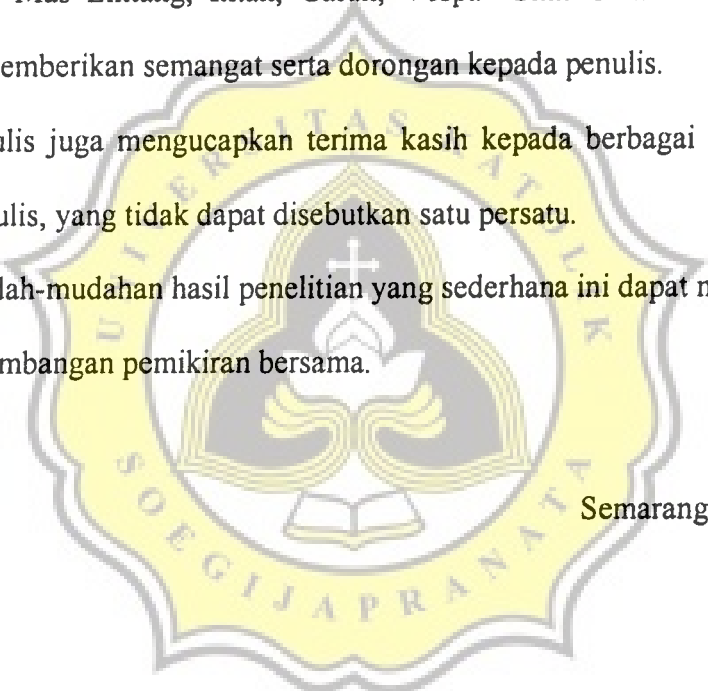
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia yang telah dilimpahkannya hingga selesainya skripsi ini, yang merupakan langkah akhir dari penunjang masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi penulis tak terbalaskan, hanya ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya yang dapat penulis sampaikan, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Yth. Bapak Vincent Didiek W.A, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Yth. Ibu A. Posmaria Sitohang SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan pelayanan dengan baik sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Hartono, selaku pemilik dari bengkel Vespa yang terletak di Jl. Saldan yang telah memberikan ijin dan menyempatkan waktu untuk memberikan data yang penulis perlukan.

5. Orang tua yang telah memberikan bantuan berupa doa, dorongan, kesabaran dan perhatian serta material kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman istimewa Dian Purwaningrum yang setia memberikan dorongan, doa, kesabaran, serta perhatian kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Saudara-saudaraku Upay, Puput dan Frans Qomar yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku(Mas Yudhi, Risto, Fachmi, Andika, Asep, Bonang, Yono, Yustin,Naning, Mas Lintang, Intan, Galuh, Vespa “Shin Chan” dan Jetmatic biruku) yang memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.
9. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Akhirnya , mudah-mudahan hasil penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bersama.



Semarang, Mei 2004

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Motto Dan Persembahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Tujuan penelitian	6
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Perilaku konsumen.....	9
2.1.2. Produk	18
2.1.3. Loyalitas.....	20
2.2 Kerangka Pikir	24
2.3 Definisi Operasional	25
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Lokasi Penelitian.....	32
3.2. Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1. Populasi.....	32
3.2.2. Sampel.....	32
3.3. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4. Uji Kuesioner	35

3.4.1. Pengujian Validitas	35
3.4.2 Pengujian Reliabilitas	38
3.5. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum Responden.....	41
4.2. Distribusi Jawaban Rersponden.....	44
4.3. Hasil Analisis.....	47
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER PENDAHULUAN
LAMPIRAN 2	HASIL PRA SURVEY
LAMPIRAN 3	KUESIONER
LAMPIRAN 4	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 5	DAFTAR RESPONDEN
LAMPIRAN 6	HASIL ANALISIS
LAMPIRAN 7	SURAT KETERANGAN SURVEY
LAMPIRAN 8	PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	TABEL HASIL PRA SURVEY
TABEL 3.1	TABEL SKOR JAWABAN RESPONDEN
TABEL 3.2	HASIL UJI VALIDITAS
TABEL 4.1	PEKERJAAN DAN UMUR RESPONDEN
TABEL 4.2	PENDAPATAN DAN PENGELUARAN RESPONDEN
TABEL 4.3	ALASAN RESPONDEN LEBIH MEMILIH MEMAKAI VESPA BUKAN KENDARAAN JENIS BEBEK
TABEL 4.4	LAMA RESPONDEN MEMAKAI VESPA
TABEL 4.5	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM KUESIONER
TABEL 4.6	KMO AND BARLETT'S TEST
TABEL 4.7	TOTAL VARIANCE EXPLAINED
TABEL 4.8	TABEL FAKTOR 1
TABEL 4.9	TABEL FAKTOR 2
TABEL 4.10	TABEL FAKTOR 3
TABEL 4.11	TABEL FAKTOR 4
TABEL 4.12	TABEL FAKTOR 5
TABEL 4.13	TABEL FAKTOR 6
TABEL 4.14	TABEL FAKTOR 7
TABEL 4.15	TABEL FAKTOR 8
TABEL 4.16	TABEL FAKTOR 9
TABEL 4.17	TABEL FAKTOR 10

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1

KERANGKA PIKIR

