

DAFTAR INTERNET

www.harley-davidson.com

www.hog.com

http://www.harley-davidson-jakarta.com/customer/s_chr.php

www.marketingteacher.com

www.learnmarketing.com

<http://faculty.msb.edu/homak/homahelpside/webhelp/MarketingAugmentedProduct.htm>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Customerservice>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Leasing>

<http://www.ask.com>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>

<http://dianbaru.jw.lt/Pengertiangaransi>

www.harley-davidson-bali.com

www.thecoca-colacompany.com

www.ge.com

DAFTAR MAJALAH

Motorklasik, 2003, *100 Tahun Harley-Davidson, "Live to Ride, Ride to Live"*,
Edisi IV, Tahun II, April, Jakarta.

Majalah SWA edisi 08/2007, 12 April 2007, Jakarta

	<p>Jika tidak selalu tersedia, apa solusi yang diberikan oleh dealer</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>					
2	Apakah menurut Anda, mekanik yang ada bisa dipercaya (handal dan mampu mengatasi semua keluhan motor Anda)	<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
3	Apakah menurut Anda, waktu perbaikan sesuai dengan yang dijanjikan ?	<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
4	Apakah selama ini ada jaminan setelah perbaikan sepeda motor Anda ? a. Ada jaminan, berapa lama waktu jaminan perbaikan motor Anda _____ b. Tidak ada jaminan					
5	Apakah fasilitas bengkel menurut Anda sangat baik dan lengkap ?	<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
6	Apakah menurut Anda ada fasilitas yang kurang yang seharusnya dimiliki oleh sebuah <i>dealer</i> Harley-Davidson? a. Ada yang kurang b. Tidak ada yang kurang Mohon sebutkan: 1. _____ 2. _____ 3. _____					
D	LAYANAN PURNA JUAL					
1	Apakah ada jasa pengurusan BPKB dan STNK yang dilakukan oleh <i>dealer</i> ?	a. Ya b. Tidak				
2	Apakah pelayanan yang diberikan dalam pengurusan tersebut malah merepotkan Anda ?	<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
3	Apakah Anda tergabung dalam <i>Harley Owners Group</i> (HOG) ?					

	a. Ya	b. Tidak						
4	Apakah dalam pengurusan <i>membership</i> tersebut <i>dealer</i> cukup membantu Anda atau tidak ?							
	Jika ya, apa yang menurut Anda membantu:							
	1. _____							
	2. _____							
	3. _____							
	Jika tidak, bagaimana seharusnya hal yang dilakukan oleh <i>dealer</i> agar bisa membantu pemilik Harley-Davidson ?							
	1. _____							
	2. _____							
	3. _____							
4	Apakah ada pelatihan <i>safety riding</i> bagi pemula yang diadakan oleh <i>dealer</i> ?							
	a. Ya	b. Tidak						
5	Apakah kegiatan <i>safety riding</i> ini cukup membantu Anda ?			<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
6	Apabila Anda ingin menjual motor lama Anda, apakah <i>dealer</i> dapat membantu menjualkan motor Anda ?							
	a. Ya	b. Tidak						
7	Apa saja pelayanan purna jual yang telah diberikan oleh <i>dealer</i> dan cukup mengesankan bagi Anda ?							
	1. _____							
	2. _____							
	3. _____							
8	Apa saja pelayanan purna jual yang menurut Anda masih perlu dibenahi oleh <i>dealer</i> ?							
	1. _____							
	2. _____							
	3. _____							
E	PENGIRIMAN							
1	Apakah menurut Anda proses pengiriman barang yang			<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>

	dilakukan <i>dealer</i> selama ini cukup baik ?					
2	Apabila ada kerusakan pada motor Anda dan Anda menghubungi <i>dealer</i> apakah <i>dealer</i> bersedia mengambil motor Anda yang rusak tersebut ?	a. Bersedia b. Tidak bersedia				
3	Demikian juga apabila motor Anda sudah selesai perbaikan apakah <i>dealer</i> bersedia mengantarkannya ke rumah Anda ?	a. Bersedia b. Tidak bersedia				
4	Apabila Anda memesan suku cadang atau aksesories motor Anda, apakah <i>dealer</i> bersedia mengantar sampai ke rumah Anda ?	a. Bersedia b. Tidak bersedia				
5	Menurut Anda apakah masih ada pelayanan pengiriman yang masih perlu diperbaiki oleh <i>dealer</i> ? Mohon sebutkan: 1. _____ 2. _____ 3. _____					
F	GARANSI	<u>SS</u>	<u>S</u>	<u>Ragu</u>	<u>TS</u>	<u>STS</u>
1	Apakah lama waktu garansi sangat memberi kenyamanan bagi Anda ?					
2	Apakah ketepatan persyaratan yang ada pada ketentuan garansi dengan kondisi di lapangan sangat baik ?					
3	Apakah ketentuan berlaku tidaknya garansi benar-benar ditepati oleh <i>dealer</i> ?					
4	Apakah Anda sangat puas dengan pemberlakuan garansi oleh <i>dealer</i> ?					
5	Apabila Anda mengalami ketidakpuasan dengan pemberlakuan garansi yang diberikan <i>dealer</i> mohon sebutkan : 1. _____ 2. _____ 3. _____					

LAMPIRAN 2

A. Pelayanan Konsumen

1. Apakah Anda memperoleh pelayanan yang ramah saat berkunjung ke *dealer* ?

SS = 26

S = 4

Alasan :

- Sangat hangat dan akrab
- Seperti keluarga
- Ramah sekali (selalu cium pipi dan tanya kabar)
- Ramah dan santai (memberi minum dingin)
- Familier, hangat, dan ramah
- Cepat kenal dengan konsumen dan ramah
- Sangat ramah → tanya USG dan kandungan segala
- Baik, ramah, dan murah senyum
- Ramah karena sudah kenal dan seperti saudara sendiri
- Selalu memberi minum dan tanya kabar, bahkan cupika-cupiki
- Ramah dan perhatian, mereka juga mau mengantarkan sampai keluar ketika mau pulang
- Enak, nyaman saja kalau maen ke *dealer*
- Mereka baik kok
- Ramah dan santai suasananya

2. Apakah Anda memperoleh pelayanan yang ramah saat berkunjung ke bengkel ?

SS = 20

S = 10

Alasan :

- Mau menjelaskan kerusakan dan solusi yang terbaik seperti apa
- Suka diajak bercanda juga
- Mau memberikan penjelasan tentang kerusakan

3. Apakah Anda menilai cara berkomunikasi lewat telepon yang dilakukan selama ini menunjukkan keramahan ?

SS = 12

S = 15

R = 1

Alasan :

- Kalo sudah kenal ngobrolnya enak
- Ramah dan selalu menanyakan kabar
- Menanyakan kabar
- Sering titip salam untuk keluarga

- Ramah
 - Ramah dan sabar juga
 - Selalu tanya kabar
 - Baik dan ramah
4. Apakah Anda memperoleh perhatian yang baik, pada saat menyampaikan keluhan sepeda motor?
- SS = 18
S = 11
Alasan :
- Sangat baik
 - Baik dan sabar
 - Sabar dan memahami kondisi konsumen
 - Ramah, baik, dan langsung tanggap
 - Ramah dan tanggap
 - Sangat baik
5. Apakah Anda memperoleh perhatian yang baik, pada saat menyampaikan keluhan layanan ?
- SS = 5
S = 15
R = 2
Alasan :
- Tidak tahu
 - Pasti baik karena mereka profesional dan kenal baik
 - Belum pernah
 - Belum pernah
6. Apakah *dealer* selalu menginformasikan produk, aksesoris, dan modifikasi baru ?
- a. ya (30)
b. tidak (0)
Alasan :
- Terutama motor
 - Selalu ditawarkan
 - Motor terutama
 - Paling sering motor
 - Motor iya selalu ditawarkan
 - Kalau motor iya
7. Apakah Anda selalu mendapatkan ucapan selamat (*greeting*) pada hari besar, atau saat ulang tahun Anda ?
- a. ya (24)
b. tidak (6)
Alasan :
- Saat ketemu, facebook, SMS → ultah
 - Saat berkunjung / ketemu langsung
 - Pada hari raya tapi informal
 - Saat ketemu / SMS

- Langsung
 - Langsung saat datang ke *dealer* atau ketemu di suatu acara motor yang berdekatan dengan hari raya
 - SMS kalau tahu tanggalnya dan no HP
 - Saat ketemu biasanya
 - Ulang tahun → facebook
 - Dapat ucapan karena kenal
 - Langsung saat ketemu
 - Saat ketemu langsung / main ke *dealer* . di suatu acara H-D
 - SMS / saat acara
 - Lewat SMS karena kenal
 - Tidak selalu, tapi pada saat ketemu
 - Saat bertemu
8. Apakah Anda merasa ada bentuk pelayanan dari *dealer* yang perlu diperbaiki ?
- a. Ya (7)
 - b. Tidak (23)
- Alasan :
- Kartu ucapan selamat
 - Memberi selamat saat ulang tahun & hari raya dengan kartu
 - Jam buka ditambah lebih malam
 - Mungkin perlu adanya kartu ucapan selamat / ucapan langsung lewat telepon
 - Tidak adanya kartu ucapan selamat
 - Adanya kartu ucapan selamat mungkin lebih baik

B. Pembiayaan

1. Apakah pembelian harus dilakukan secara tunai atau dapat dilakukan tidak dengan tunai ?
 - a. Harus tunai (0)
 - b. Tidak harus tunai (28)

Alasan :

 - Sekarang bisa dicicil
 - Menjadikan semakin bertambah banyaknya pemilik H-D
 - Kreditnya bisa 4 tahun
 - H-D sekarang tidak elit lagi karena banyak yang pakai
 - Bisa dikredit selama \pm 4 tahun
 - Beberapa tahun ini bisa dikredit

2. Apakah pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit ?
 - a. Dapat (28)
 - b. Tidak dapat (0)

Alasan :

 - Dari bank Niaga

- Mandiri
 - Bukopin
 - Mandiri dan BNI juga bisa kalau tidak salah
3. Apabila pembayaran dilakukan tidak dengan tunai, apakah melalui lembaga pembiayaan tertentu (*leasing*) atau tidak ?
- a. Ya (28)
 - b. Tidak (0)
- Alasan :
- Ditunjuk oleh *dealer* lembaga leasingnya
 - ACC dan bank yang ditunjuk
 - Bank tertentu seperti Mandiri dan BNI
 - Bukopin, Niaga, & Mandiri
 - Bank rekanan *dealer*
4. Apakah Anda memperoleh kemudahan dalam proses pembelian tidak tunai ?
- a. Ya (7)
 - b. Tidak (0)
- Alasan :
- Lebih mahal, tapi uang dapat diputar
 - Tidak rumit kok syarat-syaratnya
 - Mungkin iya
 - Kata teman mudah, tapi saya tidak tahu pasti
 - Syarat-syarat standar kredit
 - Uang muka 30% dari harga motor
 - Lama waktu 4 tahun
 - Tidak rumit syaratnya, tapi jadi mahal sekitar 60%
 - Syarat administrasi sama, tapi DP berbeda
 - Syarat banyak, tapi *dealer* membantu
 - Kalau bisa tidak dikreditkan, karena mengurangi prestise
 - Menghindari pemassalan Harley-Davidson
 - Harusnya tidak dikredit ! Mengurangi eksklusifitas H-D
 - Tidak tahu, mungkin mudah tapi pasti jadi mahal
 - Tidak tahu karena dirasa mahal
 - Tidak kredit !
 - Tidak tahu
 - Tidak tahu pasti
 - Tidak tahu
 - Tidak tahu, katanya lebih rumit

C. Instalasi

1. Apakah suku cadang yang dibutuhkan selalu ada ?
- a. ya (25)
 - b. tidak (7)
- Jika tidak, solusi dari *dealer* :
- Ditanyakan *dealer* pusat / *dealer* lain

- Bisa juga indent dari pabrik di Amerika
- Mungkin pesan Amerika
- Tetap dicarikan *dealer* pusat di Jakarta
- Pesan dari pabrik
- Tanya / dicarikan ke *dealer* lain
- Indent dari *dealer* lain / pabrik di Amerika
- Indent *dealer* lain (Jakarta, Bali, Surabaya)
- Bisa juga pesan dari Amerika
- Indent pabrik
- Cari *dealer* lain
- Rekomendasi nama
- Pesan Amerika
- Dicarikan di *dealer* lain
- Indent pabrik langsung
- *Dealer* lain
- Pesan dari *dealer* lain / pabrik
- Dipesankan dari Jakarta
- Dicarikan *dealer* lain di Jakarta / Bali / Surabaya
- Pesan langsung dari Amerika (lebih lama tentunya)
- Dicarikan dulu ke *dealer* lain, jika tidak ada pesan ke Amerika

2. Apakah mekanik yang ada bisa dipercaya ?

SS = 12

S = 12

R = 1

Alasan :

- Ragu terutama untuk HD tua
- Bisa diandalkan, terbukti dari saat turing mereka selalu menyediakan mobil derek dan montir
- *Dealer* sering membawa mekanik saat turing untuk membantu motor-motor yang mogok, bahkan mereka juga membawa mobil angkut apabila kerusakan di jalan tidak bisa diperbaiki saat itu juga
- Bisa diandalkan karena sudah ditraining langsung di Amerika

3. Apakah waktu perbaikan sesuai dengan yang dijanjikan ?

SS = 12

S = 14

R = 4

Alasan :

- Tidak bisa dipastikan, karena kerusakan macam-macam
- Kalau tidak tepat dan akan digunakan untuk menghadiri acara turing, maka akan dipinjami oleh *dealer*
- Karena kerusakan kadang "mremen", jadi tidak bisa diprediksi
- Kalau tidak tepat, akan dipinjami motor
- Kalau tidak sesuai biasanya akan dipinjami motor

4. Apakah selama ini ada jaminan setelah perbaikan motor ?

- a. ada jaminan (30)
- b. tidak ada jaminan (0)

Alasan :

- 1 bulan untuk kerusakan berat, 1 minggu untuk kerusakan ringan
- 1 bulan
- 1 bulanan
- \pm 1 bulan
- 1 bulan
- 1 bulan
- 1 bulan
- biasanya 1 bulan
- 1 bulan
- 1 bulan

5. Apakah fasilitas bengkel sangat baik ?

SS = 22

S = 8

Alasan :

- Canggih karena pakai komputer
- Sudah standar Amerika

6. Apakah ada fasilitas yang kurang dari yang seharusnya dimiliki *dealer* Harley-Davidson ?

- a. ada = 12
- b. tidak ada = 18

Alasan :

- Kafe / coffee shop
- Bar / kafe / kantin untuk kumpul
- Safety riding area
- Bar
- Tempat kumpul
- Cafe
- Tempat kumpul
- Bar / kafe untuk nongkrong
- Cafe khusus
- Cafe
- Tempat kumpul-kumpul
- Bar / kafe untuk nongkrong
- Cafe khusus
- Cafe
- Tempat nongkrong seperti cafe
- Bar / cafe khusus

D. Layanan Purna Jual

1. Apakah ada jasa pengurusan BPKB & STNK ?

a. ya (30)

b. tidak (0)

Alasan :

- harga sama dengan yang ada tertera pada surat-surat
- BPKB biasanya seharga 30% dari kendaraan

2. Apakah pelayanan yang diberikan dalam pengurusan tersebut malah merepotkan Anda ?

STS = 27

TS = 3

Alasan :

- Karena tidak ada waktu
- Tidak punya waktu untuk mengurus
- Karena harga juga sama atau tidak memungut biaya tambahan

3. Apakah Anda tergabung dalam HOG ?

a. ya (6)

b. tidak (24)

Alasan:

- Dulu ya, sekarang tidak
- Dulu iya
- Sekarang tidak

Alasan :

- Banyak benefit yang tidak dimanfaatkan
- sudah tergabung dalam klub lain (klub lokal seperti HDCI)

4. Apakah pengurusan membership tersebut malah merepotkan Anda ?

Alasan :

- Karena lewat *dealer* tidak rumit
- Proses sampai ke Amerika dan *dealer* bersedia membantu
- Manfaat benar-benar ditepati
- Proses tidak rumit → tinggal daftar dan bayar lalu *dealer* yang menguruskan
- Syarat mudah, tetapi kadang manfaatnya tidak saya gunakan
- Mau menguruskan sampai ke Amerika
- Membantu sekali karena diuruskan sampai ke Amerika
- Lewat *dealer* prosedur tidak rumit
- Setelah beli motor, member selalu ditawarkan kepada pemilik baru

5. Apakah ada pelatihan safety riding yang diadakan oleh *dealer* ?

- a. ya (30)
- b. tidak (0)

Alasan :

- Jelas ada, karena Harley-Davidson berat dan besar
- Ada, karena susah dan berat
- Sangat penting dan membantu karena susah mengendarai Harley
- Ada, karena berat (± 200 kilogram)
- Harus, karena pertama kali mengendarai sangat susah karena berat dan besar

6. Apakah *dealer* bersedia menjualkan motor lama ?

- a. ya (25)
- b. tidak (4)

Alasan :

- Tapi tidak di pajang di *dealer*
- Mau, mereka datang, lihat surat-surat, foto, dan nego harga
- Bisa saja motor dibeli sendiri oleh *dealer*, namun tidak dipajang
- Mereka akan kirim teknisi → lihat kondisi, foto, dan surat-surat
- Non show room
- Difoto, ditawarkan, tapi tidak lewat showroom
- Tanpa display
- Tidak di display
- Tidak display
- Tidak tahu, mungkin tidak
- Kalo bekas, kelihatannya tidak mau
- Tidak tahu
- Mungkin tidak mau

7. Apa saja layanan purna jual yang mengesan bagi Anda ?

- Menanyakan kabar dan kondisi motor
- Jika mau dijual lagi dikirim orang untuk lihat kondisi dan surat
- Safety riding dan jual motor lama
- Safety riding pemula (gratis) sampai bisa dan anggota bayar
- Mau jual motor bekas walau tanpa display showroom
- Jualkan motor lama
- Safety riding
- Masih mau menjualkan motor lama
- Kadang telpon mengabari produk baru dan tanya kabar
- Safety riding sampai benar-benar bisa dan gratis
- Mau jual motor lama tapi tidak lewat showroom
- Mau menguruskan member HOG sampai ke Amerika
- Mau jualkan motor lama, tapi tidak di showroom

- Safety riding
- Jual motor lama
- Tanya kondisi motor pasca perbaikan
- Kursus / pelatihan safety riding gratis sampai bisa
- Tanya kabar dan kondisi motor serta menawarkan produk baru
- Ada safety riding
- Selalu mengundang kalau ada launching produk motor baru
- Safety riding gratis untuk pemula sampai bisa
- Mau menjualkan motor lama
- Menanyakan kabar & kondisi motor
- Ada bantuan penjualan motor lama
- Safety riding sampai bisa dan lancar
- Memberi safety riding untuk pemula sampai benar-benar bisa
- Ramah, safety riding, penawaran produk baru
- Tanya kabar dan kondisi motor
- Safety riding sampai bisa
- Tanya kondisi motor setelah beli baru dan perbaikan
- Safety riding + menawarkan produk-produk baru
- Ikut turing dengan bengkel berjalan + mobil derek + mekanik
- Menanyakan keluhan setelah perbaikan
- Memberi info acara motor terdekat lewat facebook maupun saat berkunjung langsung ke *dealer*

8. Apa saja pelayanan purna jual yang menurut Anda masih perlu dibenahi?

- Sudah baik
- Mohon dipertahankan dan ditingkatkan
- Dipertahankan saja yang ada
- Sudah bagus kok
- Mau menjualkan motor lama
- Menjualkan motor lama
- Mungkin bisa menjualkan motor bekas
- Mau menjualkan motor lama

E. Pengiriman

1. Apakah menurut Anda proses pengiriman barang sudah baik ?

SS = 21

S = 9

Alasan :

-

2. Apabila ada kerusakan motor dan Anda menghubungi *dealer*, apakah *dealer* bersedia mengambil motor Anda yang rusak tersebut ?

a. ya (30)

b. tidak (0)

Alasan :

-
3. Bila motor Anda sudah selesai perbaikan, apakah *dealer* bersedia mengantarkan sampai ke rumah Anda ?
 - a. ya (30)
 - b tidak (0)
 Alasan :
 - dikontak dulu, biasanya sampai bertemu langsung dengan sang pemilik
 4. Apabila Anda memesan suku cadang / aksesoris apakah *dealer* mau mengantarkannya juga ?
 - a. ya (15)
 - b. tidak (10)
 Alasan :
 - Biasanya datang sendiri
 - Tidak tahu karena biasa langsung lihat di *dealer*
 - Suku cadang / aksesoris beli sendiri di *dealer*
 - Biasanya berkunjung langsung
 - Tambah pasang ada biaya sendiri
 - Bahkan mau memasangkan
 - Untuk aksesoris diminta pasang di rumah juga mau
 - Tidak tahu biasanya datang langsung
 - Mau, jika sudah pesan
 - Janjian dan sudah deal
 - Kalau suku cadang tidak bersedia, tapi hanya motor saja
 - Asal sudah pesan mungkin bisa
 - Tidak tahu
 - Lebih enak datang langsung karena bisa pilih sendiri kalau cocok bayar, kalau tidak cocok bisa dicarikan model lain
 - Mungkin, karena biasanya datang langsung
 - Mungkin mau kalau sudah janji dan deal pembayarannya
 - Suruh datang untuk pilih sendiri
 - Diminta datang langsung
 - Bukan tidak mau, tapi biasanya datang sendiri
 - Mungkin, kalau janjia, tapi lebih enak datang langsung
 5. Apakah masih ada pelayanan yang perlu diperbaiki ?
 - Tidak
 - Sudah baik
 - Tingkatkan saja yang ada
 - Mungkin perlu adanya pengiriman suku cadang
 - Mau mengirimkan aksesoris sekecil apapun
 - Sudah cukup baik
 - Sudah baik
 - Perlu dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan dengan pengiriman suku cadang dan aksesoris

F. Garansi

1. Apakah lama waktu garansi sangat memberi kenyamanan bagi Anda ?

SS = 26

S = 4

Alasan :

- Karena garansinya 2 tahun tanpa batas kilometer
- Nyaman, karena lama waktu dan tanpa batas kilometer
- Ya, karena lamanya 2 tahun dan tanpa batas kilometer
- Tanpa adanya batas kilometer selama 2 tahun

2. Apakah ketepatan persyaratan yang ada pada ketentuan garansi dengan kondisi di lapangan sangat baik ?

SS = 8

S = 17

R = 3

TS = 1

Alasan :

- Ragu karena belum pernah mengalami

3. Apakah ketentuan berlaku tidaknya garansi benar-benar ditepati oleh *dealer* ?

SS = 8

S = 17

R = 3

TS = 1

Alasan :

-

4. Apakah Anda sangat puas dengan pemberlakuan garansi oleh *dealer* ?

SS = 17

S = 8

R = 3

TS = 1

Alasan :

-

5. Apabila Anda mengalami ketidakpuasan dengan pemberlakuan garansi yang diberikan *dealer* mohon sebutkan :

- Mungkin perlu diperpanjang, tidak 2 tahun tapi 3-5 tahun
- Tidak dijelaskan yang masuk dalam garansi terutama *spare part*

LAMPIRAN 3





BUKU KONSULTASI SKRIPSI



NAMA : Yacobus Fajar Resticorjo

NIM : 04.30.0219

JUDUL :
Persepsi pemilik sepeda motor
Harley-Davidson terhadap Augmented
Product yang diberikan oleh Dealer

PERIODE :

Dosen Pembimbing : Dr. Bowo Harcahyo, SE, MM

Dosen Wali : Dwi Haryu, SE, MBA

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Hasil Penelitian I	I	Pengertian dan urutan nomor awal	SM
	II	Sama data tabel per tabel. Per	
	III	check pd data angka. ada yg belum	
	IV	Per pengisian	
	V		
	VI		

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Hasil Penelitian	I	Cara pembalasan buat tak ng-rofer	SM
	II	plastikan flow hasil wawancara / tabel yang sudah	
	III	lumenone	
	IV		
	V		
	VI		

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Kelengkapan Ujian Kata Penyarikat Daftar Isi Lampiran Daftar Pustaka	I	Ok Ujian	JM
	II	Acc. Skripsi	JM
	III		
	IV		
	V		
	VI		

BUKU KONSULTASI SKRIPSI

CATATAN KONSULTASI

MATERI	TGL.	KETERANGAN	PARAF PEMBIMBING
Kesimpulan & Saran	I	Saran yg ditunjukkan	
	II	adanya 2 temuan	JM
	III	Saran hrs bu dasar temuan	JM
	IV		
	V		
	VI		

BUKU KONSULTASI SKRIPSI



JURUSAN MANAJEMEN / AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA
 Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang – 50234
 Telp. (024) 8441555 psw. 140 / 163

BLANKO REVISI

PENYELESAIAN REVISI PRA - SKRIPSI :

Surat Keterangan ini dipergunakan sebagai syarat mengikuti Ujian Skripsi komprehensif berikutnya dan dilampirkan pada halaman depan bendel Skripsi

Dosen Pembimbing Skripsi, 1 R. Bowo Harcahyo, MBA
 2.

Menerangkan bahwa Judul Skripsi :
Persepsi Pemilik Sepeda Motor Harley-Davidson Terhadap
Augmented Produk yang Dibenarkan oleh Dealer

disusun oleh :

NIM : 04.30.0219 NIRM :

Nama : Yacobus Fajar Resticargo

Pembimbing 2, Pembimbing 1,
 R. Bowo Harcahyo, MBA

Telah melaksanakan perbaikan / revisi sebagaimana yang diperintahkan oleh Tim Pra - Skripsi pada Ujian Pra - Skripsi :

Hari / Tanggal : Pabu, 25 November 2009

PENGUJI	TANDA TANGAN
Dra. MY. Dwi Hayu Agurtini, MBA	
A. Harjo Perwito, SE. MA -TRM	
R. Bowo Harcahyo, MBA	

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Juli 2010

Frans Pran

LAMPIRAN 4



JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Benda Duwur Semarang 50234
Telepon 024-8441555 humling Faksimile 024-8445265, 8415429
e-mail:unika@unika.ac.id htt://www.unika.ac.id .psw. 140

BERITA ACARA **REVIEW USULAN PENELITIAN (PRA SKRIPSI)**

ini Rabu tanggal 25 bulan NOVEMBER, tahun 2009

akan review usulan penelitian :

- : YACOBUS FAJAR RESTIARJO
- : 04.30.0219
- : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK SEPEDA MOTOR HARLEY-DAVIDSON DILIHAT DARI SISI PENGEMBANGAN PRODUK (AUGMENTED PRODUCT).

- IEWER :
1. DRA. MY. DWI HAYU AGUSTINI, MBA.
 2. A. HARYO PERWITO, SE.MA-TRM.
 3. DR. BEN KARNO BUDI P.

an hasil review, perlu / tidak perlu adanya perbaikan (saran-saran perbaikan terlampir).

Semarang, RABU, 25 NOVEMBER 2009

IEWER I

HAYU AGUSTINI, MBA.

IEWER II

A. HARYO PERWITO, SE.MA-TRM.

IEWER III

DR. BEN KARNO BUDI P.

LAMPIRAN 5

REKAM CATATAN REVISI USULAN PENELITIAN (PRA-SKRIPSI)

Nama : YACOBUS FAJAR RESTIARJO

NPM : 04.30.0219

Yang Harus Dilakukan :

Penelitian :

Belakang :
Persepsi kons thd augmented
.....
Hanya ke pemiliknya

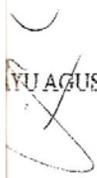
Isuan Masalah :

Penelitian :

Referensi Pustaka :
Update Referensi (ilmu yg baru)

Revisi Penelitian :
Penyusunan → def op → konfirmasi apa itu semua diukur
→ tata bahasa → statement, buku quest
.....
Teknik pengumpulan data → questioner
.....
jumlah 30 saja → di HDO → hanya referensinya kepd. siapa
.....
supaya ts memenuhi 30
.....
deskriptif saja
.....
foto → dealer saja
.....
Editorial daftar-pustaka

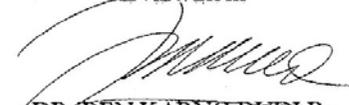
REVIEWER I


YU AGUSTINLMBA

REVIEWER II


A HARYO PERWITO, SE, MA, TRM.

REVIEWER III


DR. BEN KARNO BUDI P.

LAMPIRAN 6

BERITA ACARA

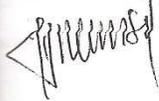
Pada hari ini Selasa, tanggal 20 Juli tahun dua ribu sepuluh (SELASA, 20 JULI 2010) telah dilaksanakan Ujian Skripsi Komprehensif Semester Genap 2009 / 2010.

NAMA : YAKOBUS FAJAR RESTIARJO
NIM : 04.30.0219
JUDUL SKRIPSI : PRSEPSI PEMILIK TERHADAP PRODUK SEPEDA MOTOR HARLEY-DAVIDSON TERHADAP SUGMENTED PRODUCT YANG DIBERIKAN OLEH DEALER.
DINYATAKAN : LULUS / ~~TAK LULUS~~

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, SELASA, 20 JULI 2010

Koordinator Skripsi



ENINGPRAPTI, SE.,MSI

Koordinator Penguji



A. HARYO PERWITO, SE.MA-TRM.

Ketua Program Studi



ENY TRI MURNI NUGRUM, SE.,MSI
JURUSAN MANAJEMEN

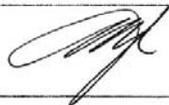
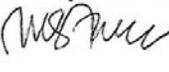
LAMPIRAN 7

CATATAN REVISI UJIAN SKRIPSI KOMPREHENSIF

: YAKOBUS FAJAR RESTIARJO
: 04.30.0219

yang perlu dilakukan :

konsistensi penggunaan pemilik = konsumen ✓
simpulan → resume of siap open question ✓

TIM PENGUJI	TANDA TANGAN	REVISI (TTD)
RYO PERWITO, SE.MA-TRM.		
WESTRI KEKALIH, SE.MSI.		
R. BOWO HARCAHYO, MBA.		