



**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
PURNAJUAL DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN OTOMOTIF PT. NASMOCO MAJAPAHIT
SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Ira Astuti

NIM 3352405041

**PERPUSTAKAAN
UNNES**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2009

SARI

Ira Astuti. 2009. "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Purnajual dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Otomotif PT. Nasmoco Majapahit Semarang". Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dra. Suhermini, M.Si. II. Drs. Marimin, M.Pd.

Kata Kunci : Produk, Kualitas Pelayanan Purnajual, Lokasi, Kepuasan Pelanggan Otomotif

PT. Nasmoco Majapahit merupakan salah satu anak perusahaan PT. New Ratna Motor Semarang yang selalu mengutamakan konsistensi dalam menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan purnajual serta lokasi yang menguntungkan bagi pelanggan. Hasil survei kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa masih terdapat banyak pelanggan yang komplain. Hal ini tentunya menjadi masalah, dengan asumsi bahwa seberapa besarnya komplain yang terjadi menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan yang nantinya akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) pengaruh produk, kualitas pelayanan purnajual, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan otomotif PT. Nasmoco Majapahit Semarang (2) variabel yang paling berpengaruh antara produk, kualitas pelayanan purnajual, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan otomotif PT. Nasmoco Majapahit Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Nasmoco Majapahit Semarang. Pengambilan sampel dengan teknik *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada pelanggan PT. Nasmoco Majapahit. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif persentase dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian dengan analisis deskriptif persentase menunjukkan produk, kualitas pelayanan purnajual, dan lokasi dalam keadaan baik. Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $Y = 7,659 + 0,293X_1 + 0,370X_2 + 0,184X_3$. Hasil pengujian secara simultan diperoleh Fhitung sebesar 16,739 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji parsial diperoleh hasil pengaruh kualitas pelayanan purnajual terhadap kepuasan pelanggan otomotif sebesar 16,9%, produk terhadap kepuasan pelanggan otomotif sebesar 9,8%, dan variabel lokasi sebesar 4,2 %. Hasil koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,323 artinya 32,3% variabel kepuasan pelanggan otomotif dipengaruhi oleh variabel independen produk, kualitas pelayanan purnajual, dan lokasi serta sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh produk, kualitas pelayanan purnajual, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan otomotif baik secara parsial maupun simultan. Variabel kualitas pelayanan purnajual mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan otomotif. Disarankan kepada pihak manajemen PT. Nasmoco Majapahit Semarang, yaitu (1) hendaknya wiraniaga meningkatkan ketelitian dalam menyampaikan kelengkapan administrasi yang diperlukan pada saat pembelian produk, (2) hendaknya pihak perusahaan meningkatkan jalinan hubungan yang baik dengan pelanggan, (3) hendaknya karyawan meningkatkan ketanggapannya dalam membantu pelanggan yang akan mengunjungi maupun meninggalkan *dealer*.