

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK SEPEDA MOTOR YAMAHA V-IXION DI KOTA MALANG**

**Oktharia Andriyati , Agung Yuniarinto**

Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
JL. MT Haryono 165Malang 65145, Telp. (0341)551396  
Email: [okthariaandriyati@ymail.com](mailto:okthariaandriyati@ymail.com)

### **ABSTRAK**

Masalah kualitas produk merupakan sesuatu hal yang amat penting dalam rangka keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan sehingga dapat memberikan jaminan atas kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian ini sebagai *Explanatory Research* dengan prosedur pengujian hipotesis (*hypotesis testing*) untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang memiliki sepeda motor merek Yamaha Vixion dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Performance* (kinerja) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**

### **ABSTRACT**

Product quality is the most important thing to consider if the company goal is expected to be successfully achieved either at short or long terms. Quality control is one of company activities to keep and to direct the quality of company product in compliance with the plan in order to ensure consumer satisfaction.

The objectives of research are (1) to understand that product quality variables such as *performance*, *features*, *reliability*, *conformance* and *durability* are partially and significantly influencing consumer satisfaction, (2) to acknowledge that product quality variables such as *performance*, *features*, *reliability*, *conformance* and *durability* are simultaneously and significantly influencing consumer satisfaction, and (3) to figure out product quality variable with dominant effect on consumer satisfaction.

Type of research is *explanatory research*. Research uses *hypothesis testing* to answer the question and objective of research. The population of research is the member of community who has motorcycle Yamaha Vixion. Sampling technique is simple random sampling. It is a sampling

procedure to select sample randomly from person or unit that is easiest to find or to access. Data analysis technique is multiple linear regression analysis with F-test and t-test.

Based on the result of research, it is then concluded that product quality variables such as such as *performance, features, reliability, conformance* and *durability* are partially and significantly influencing consumer satisfaction. Product quality variables, including *performance, features, reliability, conformance* and *durability* are also simultaneously and significantly influencing consumer satisfaction. Performance is the variable with the most dominant effect on consumer satisfaction.

**Keywords: Product Quality and Consumer Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Analisis terhadap kualitas produk akan memberikan gambaran terhadap konsumen atas keberadaan atau keunggulan produk, sehingga dapat dijadikan dasar sebagai penentu kepuasan konsumen. Pada sisi yang lain upaya peningkatan atas kualitas produk akan memberikan dukungan perusahaan agar memberikan jaminan kepuasan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas produk merupakan keunggulan dan jaminan perusahaan atas produk yang ditawarkan sehingga melalui analisis kualitas produk maka dengan sendirinya upaya memberikan jaminan kepuasan dapat terbentuk serta mendukung kepuasan konsumen setelah proses pembelian dilakukan.

Salah satu merek kendaraan roda dua yang banyak digunakan oleh masyarakat Kota Malang sebagai alat transportasi adalah Yamaha jenis V-Ixion. Kendaraan ini memiliki inovasi setiap tahun dan menampilkan model-model baru sesuai dengan perkembangan zaman masa kini. Selain itu juga Yamaha V-Ixion baik digunakan untuk menempuh perjalanan jarak jauh karena dilengkapi dengan radiator (pendingin mesin) sehingga mesinnya tidak cepat panas dan dapat memberikan kenyamanan pada pengendaranya. Apabila dibandingkan dengan jenis sepeda motor matic maka dapat diketahui bahwa jenis sepeda motor tersebut memiliki segmen khusus wanita sehingga pengguna cenderung pada kelompok responden tersebut. Jadi sangatlah wajar hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam proses pembelian. Yamaha V-Ixion adalah motor merek Yamaha dengan tingkat penjualan yang meningkat dalam 2 tahun terakhir. Hal ini dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah penjualan sepeda motor Yamaha V-Ixion di Kota Malang**  
**Pada Tahun 2010-2011**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>2010 (Unit)</b>	<b>2011 (Unit)</b>
1	Januari	38	62
2	Februari	42	67
3	Maret	47	72
4	April	35	85
5	Mei	51	75
6	Juni	58	92
7	Juli	60	98
8	Agustus	48	75

9	September	51	85
10	Oktober	63	101
11	November	49	84
12	Desember	55	91
Jumlah		597	985

Sumber : [www.yamaha-indonesia.com](http://www.yamaha-indonesia.com)

Data pada tabel 1.1 memperlihatkan peningkatan penjualan pada sepeda motor merek Yamaha V-Ixion dari tahun 2010-2011. Berdasarkan data pada tabel 1.1 maka dapat diketahui bahwa adanya peningkatan jumlah penjualan Yamaha V-Ixion. Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa produk sepeda motor dipersepsikan secara positif oleh konsumen sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam keputusan pembelian.

### Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui variabel kualitas produk yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dapat dikatakan sebagai *Explanatory Research* dengan prosedur pengujian hipotesis (*hypotesis testing*) untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian. Penelitian *explanatory* dilakukan untuk memberikan penjelasan dan gambaran mengenai fenomena yang dikembangkan dalam model. Jenis penelitian ini biasanya melihat fenomena yang terjadi, dan dari fenomena yang ada kita bisa mengembangkan model yang baru untuk melengkapi penelitian yang bersangkutan (Sekaran, 2006). Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan dibuktikan secara ilmiah.

#### Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Adapun secara sistematis operasional variabel penelitian dapat disajikan pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1**  
**Konsep, Variabel dan Item**

Konsep	Variabel	Item
Kualitas produk (X)	<i>Performance</i> (kinerja) ( $X_1$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memiliki mesin tahan panas (<math>X_{1.1}</math>)</li> <li>▪ Menggunakan teknologi injeksi (<math>X_{1.2}</math>)</li> <li>▪ Memiliki kecepatan stabil (<math>X_{1.3}</math>)</li> </ul>

	<i>Features</i> (ciri-ciri tambahan) ( $X_2$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menggunakan kombinasi warna yang menarik (<math>X_{2.1}</math>)</li> <li>▪ Model <i>sporty</i> (<math>X_{2.2}</math>)</li> <li>▪ Penggunaan logo mudah diingat (<math>X_{2.3}</math>)</li> </ul>
	<i>Reliability</i> ( $X_3$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ memiliki kemudahan untuk mendapatkan servis resmi Yamaha (<math>X_{3.1}</math>)</li> <li>▪ Irit bahan bakar (<math>X_{3.2}</math>)</li> <li>▪ Memiliki kemudahan mendapatkan suku cadang asli (<math>X_{3.3}</math>)</li> </ul>
	<i>Conformance</i> (kesesuaian dengan spesifikasi) ( $X_4$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memiliki garansi mesin 3 tahun (<math>X_{4.1}</math>)</li> <li>▪ Gratis ganti oli selama 1 kali (<math>X_{4.2}</math>)</li> <li>▪ Sesuai spesifikasi yang ada (<math>X_{4.3}</math>)</li> </ul>
	<i>Durability</i> (daya tahan) ( $X_5$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memiliki jaminan produk kuat di jalan tanjakan (<math>X_{5.1}</math>)</li> <li>▪ Memiliki umur ekonomis mesin mencapai 5 tahun (<math>X_{5.2}</math>)</li> <li>▪ Menggunakan sistem radiator sehingga kuat untuk perjalanan dengan jarak jauh (<math>X_{5.3}</math>)</li> </ul>
Kepuasan konsumen ( $Y$ )		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dapat memenuhi kebutuhan transportasi (<math>Y_{1.1}</math>)</li> <li>▪ Memberikan jaminan atas kenyamanan dalam berkendara (<math>Y_{1.2}</math>)</li> <li>▪ Komitmen untuk terus menggunakan Yamaha V-Ixion (<math>Y_{1.3}</math>)</li> </ul>

Sumber: Peneliti, 2013

#### Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer, menurut Santoso dan Tjiptono (2001:59) data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam hal ini data primer tersebut berupa hasil pengisian daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden yang telah melakukan pembelian produk sepeda motor merek Yamaha Vixion.

#### Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Arikunto (1998:115) berpendapat bahwa populasi merupakan “Keseluruhan subyek penelitian”. Apabila seseorang akan meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan pengertian tersebut populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang memiliki sepeda motor merek Yamaha Vixion.

##### 2. Sampel

Adapun pengertian sampel menurut Widayat dan Amirullah (2002:52) adalah merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian. Selain itu adanya pengambilan sampel dimaksudkan untuk memperoleh keterangan mengenai obyek-obyek penelitian dengan cara mengamati sebagian populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

##### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *simple random sampling* merupakan prosedur dengan melakukan pengambilan sampel secara acak (Singgih dan Tjiptono, 2000:90). Adapun dasar yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2001:108), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Presentase kesalahan yang digunakan (10%)

Berdasarkan rumus di atas maka dapat ditentukan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini, yaitu sebanyak:

$$n = \frac{985}{1 + 985(0,1)^2}$$

$$= 99,89 = 100 \text{ (pembulatan)}$$

### Metode Analisis Data

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel-variabel yang berpengaruh dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Dimana variabel *dependent* (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu. Perumusan model analisis statistic yang digunakan (Gujarati : 1995) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \ell_1$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> = *Performance* (kinerja)

X<sub>2</sub> = *Features* (ciri-ciri tambahan)

X<sub>3</sub> = *Reliability* (kehandalan)

X<sub>4</sub> = *Conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi)

X<sub>5</sub> = *Durability* (daya tahan)

$\alpha$  = Konstanta dari persamaan regresi

$\beta_{1-5}$  = Koefisien Regresi

$\ell_1$  = *Standard Error*

#### Pembuktian Hipotesis

##### a. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel *independent* X<sub>i</sub> secara keseluruhan/ simultan terhadap variabel *dependent* Y.

##### b. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial dan *independent* terhadap variabel *dependent*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) dan variabel dependen dalam

penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Dilakukan dengan program SPSS versi 13.0 for windows. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Keterangan
	B	Beta			
(Constant)	-1,847				
X <sub>1</sub>	0,269	0,237	3,234	0,002	Signifikan
X <sub>2</sub>	0,233	0,218	3,124	0,002	Signifikan
X <sub>3</sub>	0,241	0,218	2,853	0,005	Signifikan
X <sub>4</sub>	0,224	0,214	2,398	0,018	Signifikan
X <sub>5</sub>	0,198	0,197	2,811	0,006	Signifikan
R	: 0,837				
R <sup>2</sup>	: 0,700				
Adjusted R2	: 0,684				
Fhitung	: 43,882				
Sig.F	: 0,000				
Ftabel	: 2,9752				
t tabel	: 2,0452				

Sumber: Data primer diolah (2013)

Keterangan :

- X<sub>1</sub> : Variabel *performance* (kinerja)
- X<sub>2</sub> : Variabel *features* (ciri-ciri tambahan)
- X<sub>3</sub> : Variabel *reliability* (kehandalan)
- X<sub>4</sub> : Variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi)
- X<sub>5</sub> : Variabel *durability* (daya tahan)
- Y : Kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel 4.21 maka dapat diperoleh persamaan regresi, sebagai berikut:

$$Y = -1,847 + 0,269 X_1 + 0,233 X_2 + 0,241 X_3 + 0,224 X_4 + 0,198 X_5$$

Pada persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a.  $\beta_1 = 0,269$   
Variabel *performance* (kinerja) memberikan kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,269. Berdasarkan koefisien regresi dapat dikatakan bahwa apabila variabel *performance* (kinerja) ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
- b.  $\beta_2 = 0,233$   
Variabel *features* (ciri-ciri tambahan) memberikan kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,233. Berdasarkan koefisien regresi dapat dikatakan bahwa apabila variabel *features* (ciri-ciri tambahan) ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
- c.  $\beta_3 = 0,241$

Variabel *reliability* (kehandalan) memberikan kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,241. Berdasarkan koefisien regresi dapat dikatakan bahwa apabila variabel *reliability* (kehandalan) ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

d.  $\beta_4 = 0,224$

Variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) memberikan kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,224. Berdasarkan koefisien regresi dapat dikatakan bahwa apabila variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

e.  $\beta_5 = 0,198$

Variabel *durability* (daya tahan) memberikan kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,198. Berdasarkan koefisien regresi dapat dikatakan bahwa apabila variabel *durability* (daya tahan) ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.

#### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari keseluruhan variabel independen (X) yang berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Menurut Ghazali (2005:83), kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.

#### **Hasil Pengujian Hipotesis**

Tujuan pengujian hipotesis ini adalah mengetahui apakah variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

#### **Uji F**

Untuk mengetahui nyata atau tidaknya (tingkat signifikansi) pengaruh variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan konsumen digunakan uji F.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya bahwa variabel kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) berpengaruh signifikan secara simultan

terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama penelitian ( $H_1$ ) terbukti.

#### Uji t

Uji t dimaksudkan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji t Variabel *performance* (kinerja)**

Hipotesis	Nilai	Status
Variabel <i>performance</i> (kinerja) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	$t_{hitung} = 3,234$ $Sig. t = 0,002$ $t_{tabel} = 2,0452$	$H_1$ terbukti

Sumber: Data primer diolah (2013)

Dari tabel 4.2 di atas, variabel *performance* (kinerja) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,234 dengan probabilitas (*sig.*) sebesar 0,002. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan (*sig.*)  $< \alpha$  (0,05), maka variabel *performance* (kinerja) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji t Variabel *features* (ciri-ciri tambahan)**

Hipotesis	Nilai	Status
Variabel <i>features</i> (ciri-ciri tambahan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	$t_{hitung} = 3,124$ $Sig. t = 0,002$ $t_{tabel} = 2,0452$	$H_1$ terbukti

Sumber: Data primer diolah (2013)

Dari tabel 4.3 di atas, variabel *features* (ciri-ciri tambahan) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,124 dengan probabilitas (*sig.*) sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan (*sig.*)  $< \alpha$  (0,05), maka variabel *features* (ciri-ciri tambahan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji t Variabel *reliability* (kehandalan)**

Hipotesis	Nilai	Status
Variabel <i>reliability</i> (kehandalan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	$t_{hitung} = 2,853$ $Sig. t = 0,005$ $t_{tabel} = 2,0452$	$H_1$ terbukti

Sumber: Data primer diolah (2013)

Dari tabel 4.4 di atas, variabel *reliability* (kehandalan) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,853 dengan probabilitas (*sig.*) sebesar 0,005. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan (*sig.*)  $< \alpha$  (0,05), maka variabel *reliability* (kehandalan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji t Variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi)**

Hipotesis	Nilai	Status
Variabel <i>conformance</i> (kesesuaian dengan spesifikasi) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	$t_{hitung} = 2,398$ $Sig. t = 0,018$ $t_{tabel} = 2,0452$	$H_1$ terbukti

Sumber: Data primer diolah (2013)

Dari tabel 4.5 di atas, variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,398 dengan probabilitas (*sig.*) sebesar 0,018. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan (*sig.*)  $< \alpha$  (0,05), maka variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji t Variabel *durability* (daya tahan)**

Hipotesis	Nilai	Status
Variabel <i>durability</i> (daya tahan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.	$t_{hitung} = 2,811$ $Sig. t = 0,006$ $t_{tabel} = 2,0452$	$H_1$ terbukti

Sumber: Data primer diolah (2013)

Dari tabel 4.6 di atas, variabel *durability* (daya tahan) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,811 dengan probabilitas (*sig.*) sebesar 0,006. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan (*sig.*)  $< \alpha$  (0,05), maka variabel *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion.

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari hasil perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel. Dengan menggunakan *standardized Coeficient Beta* masing-masing variabel bebas maka dapat diketahui variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion, hasil tersebut secara lengkap dapat disajikan pada Tabel 4.7

**Tabel 4.7**  
***Standardized Coeficient Beta***

Variabel	<i>Standardized Coeficient Beta</i>
<i>Performance</i> (kinerja)	0,237
<i>Features</i> (ciri-ciri tambahan)	0,218
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,218
<i>Conformance</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	0,214
<i>Durability</i> (daya tahan)	0,197

Sumber: Data Primer Diolah (2013)

Dari Tabel 4.27 menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa *performance* (kinerja) secara dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion, dengan *standardized Coeficient Beta* sebesar 0,237.

#### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka pembahasan hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **a. Pengaruh *performance* (kinerja) terhadap kepuasan konsumen.**

Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel *performance* (kinerja) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa selama ini kualitas sepeda motor dalam hal ini yaitu mengenai Memiliki mesin tahan panas, menggunakan teknologi injektion dan memiliki kecepatan stabil memberikan dukungan dalam upaya untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kenyataan itu menunjukkan bahwa apabila perusahaan memperhatikan atas *performance*

(kinerja) dari produk yang ditawarkan kepada konsumen maka upaya untuk menciptakan kepuasan dapat secara maksimal dilakukan oleh perusahaan.

**b. Pengaruh *features* (ciri-ciri tambahan) terhadap kepuasan konsumen.**

Variabel *features* (ciri-ciri tambahan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion. Hasil analisis menunjukkan bahwa dengan adanya upaya perusahaan untuk memberikan *features* (ciri-ciri tambahan) pada produk dalam hal ini mengenai kombinasi warna yang menarik, model *sporty* dan menggunakan logo mudah diingat akan memberikan dukungan dalam upaya untuk memberikan jaminan atas kepuasan kepada konsumen. Ciri-ciri tambahan tersebut akan memberikan dukungan atas upaya dari perusahaan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen terhadap produk sepeda motor Yamaha V-Ixion. Pada sisi yang lain ciri tambahan tersebut dapat memberikan suatu dampak positif sehingga konsumen memiliki minat untuk menggunakan produk.

**c. Pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan konsumen.**

*Reliability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion, dimana dari hasil analisis menunjukkan bahwa memiliki kemudahan untuk mendapatkan servis resmi Yamaha, irit bahan bakar dan memiliki kemudahan mendapatkan suku cadang asli. Beberapa kehandalan tersebut memberikan dukungan atas upaya perusahaan untuk memberikan produk yang terbaik bagi konsumen dengan harapan dapat memberikan jaminan kepuasan setelah menggunakan produk.

**d. Pengaruh *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) terhadap kepuasan konsumen.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa selama ini upaya perusahaan untuk memberikan garansi mesin 3 tahun, gratis ganti oli selama 1 kali dan produk sesuai spesifikasi yang ada secara langsung menunjukkan kepedulian perusahaan kepada konsumen atas jaminan kualitas produk yang ditawarkan. Kesesuaian dengan spesifikasi menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan kepada konsumen benar-benar memberikan dampak positif dalam memberikan jaminan kepuasan konsumen.

**e. Pengaruh *durability* (daya tahan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen**

Hasil analisis menunjukkan bahwa *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk sepeda motor Yamaha V-Ixion. Hasil analisis menunjukkan bahwa memiliki jaminan produk kuat di jalan tanjakan, memiliki umur ekonomis mesin mencapai 5 tahun dan menggunakan sistem radiator sehingga kuat untuk perjalanan dengan jarak jauh. Beberapa keunggulan produk terkait dengan daya produk dapat memberikan jaminan atas kepuasan konsumen sehingga daya tahan memberikan dukungan untuk memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen.

**Implikasi Hasil Penelitian**

Implikasi hasil penelitian maka implikasi masing-masing variabel penelitian yang didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, (2000:27) dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Performance* (kinerja)

Adanya pengaruh yang signifikan antara *performance* (kinerja) terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan perusahaan selalu berupaya untuk memberikan kinerja dari produk secara maksimal yaitu dengan memberikan jaminan produk untuk mesin tahan panas, etap menggunakan teknologi injektion dan memiliki kecepatan stabil. Melalui beberapa upaya tersebut menjadikan produk memiliki kehandalan sehingga dapat memberikan dukungan secara maksimal atas aktivitas yang dilakukan para konsumen, dimana *performance* (kinerja) menunjukkan karakteristik operasi pokok dari produk inti

b. *Features* (ciri-ciri tambahan)

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *features* (ciri-ciri tambahan) terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan perusahaan tetap menggunakan kombinasi warna yang menarik, model *sporty* dan penggunaan logo mudah diingat. Berbagai upaya tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memberikan jaminan atas kepuasan konsumen terhadap produk.

c. *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *features* (ciri-ciri tambahan) terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan perusahaan memberikan memiliki kemudahan untuk mendapatkan servis resmi Yamaha, menciptakan produk yang memiliki keiritan bahan bakar dan memiliki kemudahan mendapatkan suku cadang asli sehingga dapat memberikan kemudahan konsumen dalam memberikan jaminan atas kepuasan terhadap produk yang digunakan.

d. *Conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi)

Adanya pengaruh yang signifikan antara *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) terhadap kepuasan konsumen maka diharapkan perusahaan selalu berupaya untuk memberikan jaminan atau garansi mesin selama 3 tahun, memberikan fasilitas gratis ganti oli selama 1 kali dan produk yang ditawarkan sesuai spesifikasi yang ada.

e. *Durability* (daya tahan)

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *durability* (daya tahan) terhadap kepuasan konsumen sehingga upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan jaminan produk kuat di jalan tanjakan, membuat produk yang memiliki umur ekonomis mesin mencapai 5 tahun dan menggunakan sistem radiator sehingga kuat untuk perjalanan dengan jarak jauh. Berbagai upaya tersebut menjadikan produk yang digunakan konsumen memiliki nilai ekonomis dan daya tahan sesuai dengan harapan konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara parsial berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk maka semakin tinggi jaminan atas kepuasan konsumen terhadap produk.

2. Kualitas produk yang meliputi *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance* (kesesuaian dengan spesifikasi) dan *durability* (daya tahan) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa elemen-elemen pada kualitas produk mampu memberikan jaminan kepuasan konsumen.
3. *Performance* (kinerja) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut menunjukkan semakin meningkatnya Mesin tahan panas, menggunakan teknologi injektion dan kecepatan stabil maka kepuasan konsumen dapat secara maksimal diberikan kepada konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, 2010, **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Kawasaki Ninja 250 CC**, Skripsi Universitas Brawijaya Malang, Tidak Dibulikasikan
- Arikunto, Suharsimi, 1998, **Prosedur Penelitian**, Edisi Revisi Keempat, Jakarta: Penerbit Cipta.
- Ahyari, Agus, 1996, **Manajemen Produksi dan Pengendalian Produksi**, Buku satu, Edisi Keempat, Yogyakarta: BPFE.
- Buchori, Alma, 2003, **Pemasaran Stratejik Jasa**, Cetakan Pertama, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Engel, Blackwell and Miniard. 1994, **Perilaku Konsumen**, Jakarta: Penerbit Binarupa Angkasa.
- Harper W. Boyd Jr, Orville C. Walker Jr, Jean-Claude Larreche, 2000, **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global**, Jilid I, Edisi Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar, 2001, **Riset Pemasaran Perilaku Konsumen**, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2002, **Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2001, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Edisi Kesembilan, Jilid 1, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel, 2001, **Pemasaran**, Edisi Pertama, Jilid Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Madura, Jeff, 2001, **Pengantar Bisnis**, Edisi Pertama, Jilid II, Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, Adrian, 2001, **Pemasaran Jasa**, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Peter, Paul J, dan Olson, Jerry C, 1996, **Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran**, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangg

- Priyoko, 2010, **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Sepeda Motor Mega Pro di Kota Pasuruan**, Skripsi Universitas Brawijaya Malang
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani, 2000. **Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen**, Yogyakarta: BPFE.
- Swasta, Basu dan Irawan, 2000, **Analisis Perilaku Konsumen**, Penerbit, Yogyakarta: BPFE.
- Sutisna. 2003. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, **Metode Penelitian Survei**. Edisi Revisi, Jakarta: LP3S.
- Sofyan Assauri. 1998. **Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi Revisi. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 1997. **Strategi Pemasaran**. Edisi II., Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2000, **Manajemen Jasa**, Edisi Kedua , Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2001. **Strategi Pemasaran**. Edisi Ketiga. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, 1999, **Total Quality Management**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi Offset, Jakarta.
- Umar, Husein, 2000, **Riset Pemasaran Perilaku Konsumen**, Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Widayat dan Amirullah, 2002, **Riset Bisnis**, Edisi 1, Malang: CV. Cahaya Press