

ABSTRACT

Hasan Basri, The Effect of the Perceived Value on the Costumer Satisfaction of Yamaha Motorcycle New Jupiter Z in Bangkalan. Thesis advisor: Dr. Nurita Andriani, Ir., MM., and Yustina Chrismardani, S. Si., MM.

The purpose of this study was to find the effect of the perceived value variables which were consist of product quality, service quality, price, emotional factor, and ease on the customer satisfaction simultaneously and partially, and to know which variables have the greatest effect on the customer satisfaction in the product of Yamaha Motorcycle New Jupiter Z in Bangkalan.

This study applied a quantitative method. The population was all customers of Yamaha Motorcycle New Jupiter Z in Bangkalan. The samples were taken purposively with as many as 60 customers. The data was obtained by questionnaire. At the end, the data was analyzed by multiple linear regressions using SPSS v18.0 for windows.

The results showed that the F-test (Simultaneous) of the perceived value variables which were consist of product quality, service quality, price, factors emotional, and ease, influenced the customer satisfaction of Yamaha Motorcycles New Jupiter Z in Bangkalan. The T-test (Partial) showed that the perceived value variable which were consist of product quality, service quality, price, factors emotional, and ease, influenced the customer satisfaction of Yamaha Motorcycles New Jupiter Z in Bangkalan. The price variable had the greatest influence.

Keywords: product quality, service quality, price, factor emotional, ease and cutomer satisfaction.

ABSTRAK

Hasan Basri, Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Merek Yamaha New Jupiter Z Di Kota Bangkalan. Dibawah bimbingan Dr. Nurita Andriani, Ir., MM., dan Yustina Chrisnardani, S. Si., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel persepsi nilai yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial serta untuk mengetahui variabel manakah yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan pada produk sepeda motor merek Yamaha New Jupiter Z di kota Bangkalan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan sepeda motor merek Yamaha New Jupiter Z di kota Bangkalan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 60 responden dan untuk metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang hasilnya diolah dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer *SPSS v18.0 for windows*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa dengan uji F (Simultan) dari variabel persepsi nilai yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor merek Yamaha New Jupiter Z di kota Bangkalan dan hasil penelitian juga membuktikan bahwa dengan uji t (Parsial) dari variabel persepsi nilai yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor merek Yamaha New Jupiter Z di kota Bangkalan dengan variabel harga yang memiliki pengaruh terbesar.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Kemudahan dan Kepuasan Pelanggan.