

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PRODUK
SEPEDA MOTOR MATIK HONDA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Berliana Cahyani
0615 3060 1188**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2018**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PRODUK SEPEDA
MOTOR MATEK HONDA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**BERLIANA CAHYANI
NPM 061530601188**

**Menyetujui,
Pembimbing I,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

**Palembang, Juli 2018
Pembimbing II,**

**Pridson Manjangan, S.E., M.M.
NIP 195803201989101001**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jafaruddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Berliana Cahyani
NPM : 0615 3060 1188
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Sepeda Motor Matik Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018



Berliana Cahyani
NPM 061530601188


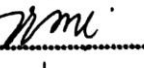


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Berliana Cahyani
NPM : 0615 3060 1188
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Sepeda Motor Matik Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M.</u> Ketua		13 Agustus 2018
2.	<u>Deslochal Djumrianti, S.E., M.S., Ph.D.</u> Anggota		13 Agustus 2018
3.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		8 Agustus 2018
4.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M.</u> Anggota		13 Agustus 2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesuksesan diawali oleh mimpi, dipengaruhi oleh persepsi, dan diwujudkan oleh tindakan”.

(Edward Linggar)

“ We only live once, but if we do it right, once is enough”.

(Mae West)

Kupersembahkan untuk:

- Ayah dan Ibu Tercinta**
- Keluargaku Tersayang**
- Sahabatku Tersayang**
- Teman Seperjuangan 6 NF**
- Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat, dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Sepeda Motor Matik (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya). Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, untuk mata kuliah perilaku konsumen.

Laporan Akhir ini membahas mengenai persepsi terhadap kualitas jasa sepeda motor matik Honda, dimana menggunakan 8 dimensi kualitas produk yaitu kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), fitur produk (*feature*), daya tahan (*durability*), kesesuaian (*conformance*), kemampuan diperbaiki (*service ability*), keindahan tampilan produk (*aesthetic*), kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Adiministrasi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah robbil'alamin

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan dan meberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Keluarga Penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Sahabat penulis Yuliana, Reni Fitria, Yuniarsi, dan Rafika yang selalu ada dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat penulis dikelas 6 nf, Sumirah, Fitria Anjani, Novika WS, Nuraini dan Rizqani Fariha.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6NF

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui persepsi kualitas produk sepeda motor matik Honda pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis. Penilaian persepsi dilakukan dengan menilai 8 indikator kualitas produk yaitu kinerja produk, keandalan produk, fitur produk, daya tahan, kesesuaian, kemampuan diperbaiki, keindahan tampilan produk, dan persepsi kualitas. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah responden sebesar 141 responden. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan analisis data kuantitatif dan kualitatif menggunakan rumus interpretasi skor dan skala likert. Hasil dari analisis diketahui bahwa indikator terbesar terdapat pada keindahan tampilan produk dengan skor 84,1 persen atau interpretasi sangat kuat. Sedangkan skor terkecil terdapat pada indikator kehandalan produk dengan skor 74,2 persen atau interpretasi kuat. Secara keseluruhan persepsi kualitas produk sepeda motor matik Honda pada mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya adalah baik dengan skor 79,9 persen atau interpretasi kuat.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Produk, Sepeda Motor, Mahasiswa, Honda.

ABSTRACT

The aim of this final report is to know the perception of product quality of Honda matic motorcycles. The assesment is done by assesing 8 indicators of product quality namely performance, reliability, feature, durability, conformance, service ability, aesthetic, and perceived quality. The research is done at Bussiness Administration Department State Polytechnic of Sriwijaya with total 141 respondents. The method is used questionnare with descriptive quantitative and qualitative analysis by using score interpretation formula and the likert scale. The sampling technique is used probability technique with the type of proportionated stratified random sampling. The results of the analysis show that the biggest indicator contained on aesthetic with score 84,1 percent or very strong interpretation. While the smallest score is on reliability dimension with score 74,2 percent or strong interpretation. Overall, perception of students about product quality of Honda matic motorcycles is good with score of 79,9 percent or strong interpretation.

Keywords: *Perception, Product Quality, Motorcycles, Students, Honda*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penulisan	3
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	6
1.5.5 Analisa Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2.2 Persepsi	12
2.3 Produk.....	12
2.3.1 Pengertian Produk.....	12
2.3.2 Pengertian Kualitas Produk	12
2.3.3 Dimensi Kualitas Produk	13

BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	15
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	17
3.2.1	Visi Perusahaan.....	17
3.2.2	Misi Perusahaan	17
3.3	Makna Logo PT Astra Honda Motor	17
3.4	Struktur Organisasi PT Astra Honda Motor.....	18
3.5	Uraian Tugas	20
3.6	Profil Responden.....	22
3.7	Hasil Pengolahan Kuesioner	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Persepsi Kualitas Produk Sepeda Motor Matik Honda Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.....	28
4.2	Dimensi Kualitas Produk yang Paling Dominan	47
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Honda.....	17
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi PT Astra Honda Motor	19
Gambar 4.1 Grafik Rata-rata Indeks Persepsi Kualitas Produk	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Dasar Interpretasi Skor Dalam Variabel Penelitian	8
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Program Studi.....	22
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	23
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	24
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tipe Sepeda Motor	25
Tabel 3.6 Tabel Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Jawaban Responden.....	26
Tabel 4.1 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Kinerja (<i>Performance</i>)	29
Tabel 4.2 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	31
Tabel 4.3 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Fitur (<i>Feature</i>).....	33
Tabel 4.4 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Daya Tahan (<i>Durability</i>).....	35
Tabel 4.5 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	37
Tabel 4.6 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Kemampuan Diperbaiki (<i>Service Ability</i>).....	39
Tabel 4.7 Persepsi Terhadap Kualitas Produk Pada Dimensi Keindahan Tampilan Produk (<i>Aesthetic</i>)	41
Tabel 4.8 Persepsi Kualitas Produk Pada Dimensi Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	43
Tabel 4.9 Hasil Persentase Persepsi Terhadap Kualitas Produk Sepeda Motor Matik Honda.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir di Jurusan
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kuesioner