

**PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA MOBIL LCGC (LOW COST
GREEN CAR) TOYOTA AGYA PADA PT TAG (TUNAS AUTO GRAHA)
PALEMBANG**



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

Oleh :

FAUZIAH AMALIA

0611 3060 0487

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2014

**PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA MOBIL LCGC (LOW COST
GREEN CAR) TOYOTA AGYA PADA PT TAG (TUNAS AUTO GRAHA)
PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan study pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :
FAUZIAH AMALIA
0611 3060 0487**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

Pembimbing II,

**Paisal, S.E., M.Si.
NIP 197109042005011001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG, 300139
Telp 0711-353414 Fax. 0711-355818 Web: <http://www.polsri.ac.id> E-mail: admniaga@polisriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauziah Amalia
NIM : 0611 3060 0487
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Pengguna Mobil LCGC (Low Cost Green Car) Toyota Agya Pada PT TAG (Tunas Auto Graha) Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin 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, 2014
Yang membuat pernyataan



Fauziah Amalia
0611 3060 0487

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Fauziah Amalia
NIM : 0611 3060 0487
Jurusan/Program Studi : **Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**
Judul Laporan Akhir : Persepsi Konsumen Pengguna Mobil
LCGC (Low Cost Green Car) Toyota Agya
Pada PT TAG (Tunas Auto Graha)
Palembang

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan **LULUS**



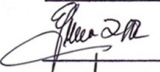

Pada hari:

Selasa

Tanggal:

15 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>I. Suhairi Hazizma, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>11-08-2014</u>
2.	<u>Trisilowati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>11/8-2014</u>
3.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Anggota		<u>11/8-2014</u>
4.	<u>Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>11/8/2014</u>

Motto dan Persembahan:

*Keberhasilan hidup Anda sepenuhnya ada dalam tanggung jawab Anda.
Janganlah lagi menunggu dibuat berhasil, dan jangan izinkan orang lain
memperlambat keberhasilan Anda. Kehidupan ini adalah kehidupan Anda.
Maka keberhasilannya adalah keputusan penuh Anda.*

Persembahkan :

- ❖ Kedua Orang Tua tercinta*
- ❖ Saudara-saudara tersayang*
- ❖ Dosen, Pembimbing dan staff Jurusan
Administrasi Bisnis*
- ❖ Sahabat seperjuangan angkatan 2011*
- ❖ Almamater yang selalu dibanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat ridho dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Tak lupa penulis ucapkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Dan juga karena kesabaran dan bimbingan dari para pembimbing, maka penulisan Laporan Akhir ini dapat diselesaikan, dimana Laporan Akhir ini penulis memberi judul **“Persepsi Konsumen Pengguna Mobil LCGC (Low Cost Green Car) Toyota Agya Pada PT TAG (Tunas Auto Graha) Palembang”**.

Laporan ini dibuat sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Dengan pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun Laporan Akhir ini dengan sebaik-baiknya dan kiranya dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahannya. Karenanya penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Semoga penulisan Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama pada perusahaan/instansi tempat penulis mengadakan penelitian, Amin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak atas bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Rd. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku pembimbing I Laporan akhir yang telah memberikan saran serta pengarahan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. Selaku sekretaris jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Paisal, S.E., M.Si. selaku pembimbing II Laporan Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasehat, bimbingan selama masa kuliah.
6. Bapak Hadi Maryanto selaku Kepala Cabang PT TAG (Tunas Auto Graha) Palembang
7. Teman-teman se-angkatan 2011 khususnya kelas 6 NB Jurusan Administrasi Bisnis yang selalu bersama dalam uka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.
8. Kedua orang tua tercinta yang tak henti-hentinya memberikan doa serta dorongan moral, materil, semangat dan motivasi untuk dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

9. Kakak dan adikku tersayang, Ella, Engga, Hanny, Aldy, Verone, Bastian, Saddam, Azka yang telah memberi semangat serta doanya kepada penulis.
10. Seluruh Sahabat Anggota MMG, Ayu, Sari, Geby, Eli, Ima, Tika, Sulis, Intan, Rizqa, PMG, Nifa dan Nicky.
11. Sahabat yang selalu mendukung penulis dalam suka maupun duka Adit dan Noviza.
12. Seseorang yang selalu memberi semangat, doa dan bantuan kepada penulis dengan ketulusannya, Frans.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca dan penulis mohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamiinn.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the consumer perception about using Toyota Agya LCGC Car and also to know perception dimension which dominant. To explain the problems, the writer collected the data used interview and questioner instrument. The questioners were gave to the 80 consumers of using Toyota Agya LCGC Car at PT TAG (Tunas Auto Graha) Palembang. For For the result of data analyse, the writer got the result that the consumer perception about using of Toyota Agya LCGC Car for dimension performance (83%), service (84%), durability (82%), reliability (85%), product characteristics (86%), conformance with specifications (83%), result (84%), quality of products (86%). And then, for the dominant dimensions are product characteristics and quality of products (86%). From the result of that discussion, the writer got the conclusions the consumer perception about Toyota Agya LCGC Car have already good. For the company, the writer recomended to keep the dimensions have already good and increase all of the dimensions.

Keywords: Perception, Toyota Agya LCGC Car

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Populasi dan Sampel	4
1.5.2.1 Populasi	4
1.5.2.2 Sampel	4
1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	5
1.5.4 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.5 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.6 Teknik Analisa Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Konsumen	9

2.2	Perilaku Konsumen	9
2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
2.4	Persepsi	10
2.5	Proses Pembentukan Persepsi	10
2.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	11
2.7	Dimensi Persepsi dan Dimensi Kualitas Produk	12
	2.7.1 Dimensi Persepsi	12
	2.7.2 Dimensi Kualitas Produk	15
2.8	Mobil LCGC (Low Cost Green Car)	16

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	17
3.2	Visi dan Misi	17
	3.2.1 Visi	17
	3.2.2 Misi	18
3.3	Komitmen dan Ambisi	18
	3.3.1 Komitmen	18
	3.3.2 Ambisi	18
3.4	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	18
	3.4.1 Struktur Organisasi	18
	3.4.2 Pembagian Tugas	19
3.5	Toyota Agya	22
3.6	Deskripsi Responden.....	23
3.7	Hasil Kuesioner.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Persepsi Konsumen Pengguna Mobil LCGC	29
4.2	Dimensi yang Paling Dominan.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Interpretasi Skor	8
Tabel 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
Tabel 3.1 Spesifikasi Mobil Toyota Agya	23
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 3.3 Usia Responden.....	24
Tabel 3.4 Tipe Mobil	25
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	26
Tabel 4.1 Persepsi Konsumen Berdasarkan Kinerja	30
Tabel 4.2 Persepsi Konsumen Berdasarkan Pelayanan	33
Tabel 4.3 Persepsi Konsumen Berdasarkan Ketahanan.....	36
Tabel 4.4 Persepsi Konsumen Berdasarkan Keandalan.....	38
Tabel 4.5 Persepsi Konsumen Berdasarkan Karakteristik Produk.....	41
Tabel 4.6 Persepsi Konsumen Berdasarkan Kesesuaian dengan spesifikasi.....	43
Tabel 4.7 Persepsi Konsumen Berdasarkan Hasil	44
Tabel 4.8 Persepsi Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk	46
Tabel 4.9 Hasil Persentase	53
Tabel 4.10 Hasil Persepsi Konsumen	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Pembentukan Persepsi	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT TAG (Tunas Auto Graha) Palembang	19

DAFTAR LAMPIRAN

Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Kesepakatan Laporan Bimbingan Laporan Akhir
Lembar Bimbingan Laporan Akhir
Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
Izin Pengambilan Data
Persetujuan Izin Pengambilan Data
Lembar Kunjungan Mahasiswa
Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
Kuesioner Penelitian