

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
RENTAL MOBIL MOLLY CORP YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**IRENIUS ARRUAN BANGA**

**11094836**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**2013**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
RENTAL MOBIL MOLLY CORP YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

**IRENIUS ARRUAN BANGA**

**NIM : 11094836**

**Jurusan : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
RENTAL MOBIL MOLLY CORP YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**IRENIUS ARRUAN BANGA**

**11094836**

Dalam ujian skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

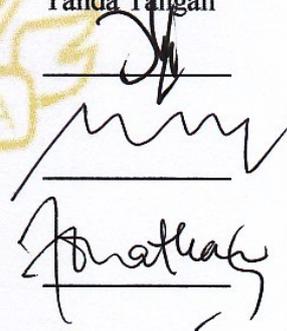
Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Ekonomi pada tanggal...**18 DEC 2013**

Nama Dosen

1. Dr. Singgih Santoso, M.M  
(Ketua Tim)
2. Dra. Ety Istriani, MM.  
(Dosen penguji)
3. Jonathan Herdioko, SE., M.M  
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, **20 DEC 2013**.

Disahkan oleh :

Dekan,



  
Dr. Singgih Santoso, M.M

Wakil Dekan 1 Manajemen



Petra Surya Mega Wijaya, SE, M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**"ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RENTAL MOBIL MOLLY CORP  
YOGYAKARTA"**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukanlah hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagai mana mestinya.

Jika dikemudian hari didapat bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain maka Saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana Saya.

Yogyakarta, 20 Desember 2013



Irenius Arruan Banga

11094836

"Segala perkara dapat ku tanggung dalam Dia, yang memberikan  
kekuatan kepadaku"

Filipi 4:13

"Cara terbaik untuk keluar dari masalah adalah dengan mengatasinya."

-Brandon Francis-

*"There is the Will There is the Way"*

" Tidak peduli berapa kali Anda gagal, yang penting adalah berapa  
kali Anda bangkit"

- Abraham Lincoln -

"Seseorang dapat meraih kesuksesannya dalam segala  
hal bila dia memiliki semangat yang tidak terbatas"

- Charles M. Schwab -

"Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah  
bersandar kepada pengertianmu sendiri"

- Amsal 3:5 -

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan kepada,**

- ❖ Tuhan Yesus Kristus, penguatku serta penolongku
  - ❖ Ayahanda, Ibunda dan kakaku
    - ❖ My Someone Special
    - ❖ Teman-teman Manajemen `09
- ❖ Kawan-kawanku seperjuangan dan sepermainan
  - ❖ Dosen Pembimbingku
  - ❖ Almamaterku, Duta Wacana

***Special Thanks To.....***

1. Bapa yang di Surga melalui anak-Nya Yesus Kristus atas segala kemurahan dan pertolonganNya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi. Segala pujian dan hormat hanya padamu Yesus Kristus.
2. Spesial untuk kedua orang tuaku : Ayahanda Pdt. Yunus Parembang, Sth & Ibunda Mariana Damma, yang adalah kebanggan dan kekagumanku yang selalu setia mendoakan saya dan merupakan panutan dalam perjalanan hidupku. Terima kasih buat Kasih sayang, perhatian, nasehat dan dukungan moril maupun materi dan yang lebih utama dukungan doa yang selalu ananda rasakan sehingga ananda dapat menyelesaikan studi. Maaf untuk setiap kesalahan yang ananda perbuat yang menyakiti hati Bapak dan mama.
3. Saudara kandung saya Arung Nurdianto, ST dan keluarga serta Jaffray Kombongkila, ST yang tidak henti-hentinya mendoakan saya serta dukungan kepada saya dalam penyelesaian studi saya di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta maupun kehidupan saya, baik secara moral maupun materi. Terima kasih
4. Keponakanku Jaqlinue Mauritsya Arung dan Juan Gracio Arung kalian adalah ponakan yang selalu membuat saya tersenyum ketika dalam keadaan terpuruk.
5. My Someone Special terima kasih buat Doa dan dukungannya selama ini untuk saya, selalu mengingatkan saya untuk selalu melakukan yang terbaik. Tiada kata lain selain Terima kasih banyak buat segalanya. Doaku selalu bersamamu.
6. Gereja Kibaid Jemaat Redak Kabupaten Enrekang dan Gereja Kibaid Jemaat Yogyakarta, yang selalu mendukung dalam Doa untuk penulis, saya ucapkan banyak terima kasih.

7. Untuk Keluarga Bapak Antonius Tangalayuk A,Md. di Makassar terima kasih buat nasehat, dukungan dan doanya, Tuhan selalu memberkati.
8. Untuk Keluarga Alm.Kapten Yusuf Suli terima kasih buat nasehat, dukungannya selama ini. Tuhan selalu memberkati.
9. Untuk teman-teman seperjuanganku dan sepermainan, Cornelius Subandy ( Bandy), Wantio Joan, Bayu Rony Wibowo, Marcio Estevan Lay (Timor Leste), Bang Boston, Om Ben, Dodo', Toto'. Terima kasih atas dukungan kalian, bantuan kalian, kebersamaan kalian selama mengerjakan skripsi dan telah membuat hidup jadi penuh warna. Tetap semangat kawan sukses selalu untuk kalian semua. GBU
10. Tim Densus Gaplek 86 ( Om Dive, Kk Irvan, Bung Chaken, Bang Eccon, Komandan Stenly De Lima, Ade Pay, Ade Kevin, Ade Frits) serta Anak-anak Kontrakan Sorong Bapak Rey dan Ibu Kiki Makatita.
11. Teman - teman IKAPMAJAYA (Ikatan Pelajar Mahasiswa Toraja Yogyakarta).
12. Semua teman-teman Manajemen'09 terima kasih atas kebersamaan kalian dalam suka dan duka selama kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana ini.
13. Sahabatku Reni Anggreani, Novitasasi dan Petra yang sudah menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi, Thank's a lot bro n sis.
14. My friend Pengga, Adi, Polla, Sobek, Aldy, dll.....Inda bang tu tandai na' kurre sumanga buda sangmane
15. Untuk K' Amon Patari Danke kaks atas bantuan kertas deng dukungannya selama ini. Tuhan Berkati
16. Untuk Penghuni pondok Reformasi daeng Sirua Makassar terima kasih atas kebersamaannya ketika saya di Makassar.
17. Untuk kosku, Kos tanpa nama (Pugeran) Untuk semua penghuni Kos tanpa nama, Terima kasih atas kebersamaannya selama ini

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya yang senantiasa berlimpah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RENTAL MOBIL MOLLY CORP YOGYAKARTA”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Selain itu diharapkan dapat membantu Molly Corp sebagai Rental Mobil sebagai bahan referensi untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Mengingat waktu dan tenaga yang terbatas dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemui kesulitan, sehingga penulis sangat menyadari bahwa pembuatan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, apabila terdapat kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Petra Surya Mega Wijaya, SE., M.Si. selaku kepala Pembantu bidang Akademik Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Ibu Ety Istriani, Dra., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyusun skripsi dari awal sampai akhir. Saya ucapkan terima kasih..

3. Ibu Purwani Retno Andalas, Dra., M.M. selaku dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan tuntunan kepada penulis, selama menuntut ilmu di UKDW.
4. Mas Andi Daenk Sebagai manajer Molly Corp yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang menggunakan rental mobil "molly corp" untuk menunjang penyelesaian tugas akhir saya. saya ucapkan terima kasih.
5. Segenap Dosen dan staff pengajar Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di UKDW.
6. Buat semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan masukan, bantuan, motivasi dan terutama dukungan Doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga segala yang telah mereka berikan kepada Penulis, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membaca dan memerlukan.

Yogyakarta,

Penulis,

Irenius Arruan Banga

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Kata Mutiara.....	v
Halaman persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Waktu Penelitian.....	5

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.2. Filosofi Pemasaran.....	8
2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.4. Konsep Marketing mix.....	12
2.5. Pengertian Kepuasan konsumen.....	16
2.6. KetidakpuasanKonsumen.....	20
2.7. Metode Pengukuran Konsumen.....	22
2.8. Perilaku Konsumen.....	23
2.9. Penelitian terdahulu.....	31
2.10. Pengembangan Hipotesis.....	33

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Data.....	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.3. Variabel dan Pengukurannya.....	37
3.4. Model Statistik dan Uji Hipotesis.....	39

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Statistik Deskriptif.....	47
4.2. Hasil Pengolahan Data.....	47
4.3. Analisis Prosentase.....	51
4.4. Indeks Kepuasan Konsumen.....	56

## **BAB V KESIMPULAN dan SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA.....70**

**LAMPIRAN**

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas untuk instrumen bagian kepentingan.....	48
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas untuk instrumen bagian kinerja.....	49
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reabilitas Bagian Kepentingan dan Kinerja.....	50
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.7.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.8.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
Tabel 4.9.	Hasil Tingkat Kepentingan.....	57
Tabel 4.10.	Urutan Tingkat Kepentingan.....	59
Tabel 4.11.	Hasil Tingkat Kinerja.....	61
Tabel 4.12.	Urutan Tingkat Kinerja.....	63
Tabel 4.13.	Indeks Kepuasan Konsumen per Atribut.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.2.	Alternatif Tindakan Konsumen Akibat Ketidakpuasan.....	21
Gambar 2.3.	Konsep Penelitian.....	33
Gambar 4.1.	Indeks Kepuasan Konsumen.....	65

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas

Lampiran 3. Hasil Analisis Profil Responden

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden tentang Arti Kepentingan, Kinerja dan Hasil  
IKK

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian

©UKDW

## ABSTRAKSI

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan Konsumen dari atribut - atribut yang ditawarkan rental mobil " Molly corp" Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada konsumen rental mobil "Molly corp" Yogyakarta dengan sampel 100 responden. Responden tersebut kemudian diberikan kuesioner yang berisikan tentang profil responden dan pertanyaan yang menunjukkan tanggapan mengenai atribut kepentingan maupun atribut kinerja rental mobil "Molly corp". Sebelum analisis data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tersebut harus terlebih dahulu diuji tingkat validitasnya dan realibilitasnya. Setelah dilakukan pengujian ternyata diperoleh hasil bahwa semua instrumen dinyatakan valid dan realibel.

Kemudian untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian ini, maka digunakan alat analisis Indek Kepuasan Konsumen. Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa Indek Kepuasan Konsumen berada pada tingkat Puas terhadap atribut yang ada. Dengan kata lain pihak pengelola rental mobil "Molly corp" telah mampu memberikan kepuasan yang terbaik kepada konsumen.

**Kata Kunci : Kepuasan dan Konsumen**

## ABSTRACT

This research aim is to comprehend customer satisfaction of attributes offered by car rent “Molly Corp” Yogyakarta. This research conducted on customers of car rent “Molly Corp” Yogyakarta by gathering 100 respondents as the sample. Afterwards, those respondents were given questionnaire consisting of respondent profile and questions showing respondent’s feedback of interest attribute and performance attribute of car rent “Molly Corp”. Before analyzing data gathered from questionnaire, I conducted validity and reliability test. After conducting validity and reliability test, the result shows that all instruments used are valid and reliable.

To prove and test the hypothesis assumed in this research I used Customer Satisfaction Index as the analysis tool. The result from this analysis shows that Customer Satisfaction Index has satisfied level to all attributes. It shows that managers managing car rent “Molly Corp” have been able to give the best satisfaction toward their customers.

**Keywords: Satisfaction and Customer**

©UKDW

## ABSTRAKSI

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan Konsumen dari atribut - atribut yang ditawarkan rental mobil " Molly corp" Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada konsumen rental mobil "Molly corp" Yogyakarta dengan sampel 100 responden. Responden tersebut kemudian diberikan kuesioner yang berisikan tentang profil responden dan pertanyaan yang menunjukkan tanggapan mengenai atribut kepentingan maupun atribut kinerja rental mobil "Molly corp". Sebelum analisis data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tersebut harus terlebih dahulu diuji tingkat validitasnya dan realibilitasnya. Setelah dilakukan pengujian ternyata diperoleh hasil bahwa semua instrumen dinyatakan valid dan realibel.

Kemudian untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian ini, maka digunakan alat analisis Indek Kepuasan Konsumen. Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa Indek Kepuasan Konsumen berada pada tingkat Puas terhadap atribut yang ada. Dengan kata lain pihak pengelola rental mobil "Molly corp" telah mampu memberikan kepuasan yang terbaik kepada konsumen.

**Kata Kunci : Kepuasan dan Konsumen**

## ABSTRACT

This research aim is to comprehend customer satisfaction of attributes offered by car rent “Molly Corp” Yogyakarta. This research conducted on customers of car rent “Molly Corp” Yogyakarta by gathering 100 respondents as the sample. Afterwards, those respondents were given questionnaire consisting of respondent profile and questions showing respondent’s feedback of interest attribute and performance attribute of car rent “Molly Corp”. Before analyzing data gathered from questionnaire, I conducted validity and reliability test. After conducting validity and reliability test, the result shows that all instruments used are valid and reliable.

To prove and test the hypothesis assumed in this research I used Customer Satisfaction Index as the analysis tool. The result from this analysis shows that Customer Satisfaction Index has satisfied level to all attributes. It shows that managers managing car rent “Molly Corp” have been able to give the best satisfaction toward their customers.

**Keywords: Satisfaction and Customer**

©UKDW

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam kondisi pasar yang semakin kompetitif ini, strategi yang diterapkan oleh perusahaan dalam menawarkan dan memasarkan produk mereka harus benar-benar dirancang dengan baik, sehingga akan menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan. Salah satu strategi yang diterapkan oleh perusahaan saat ini dalam mempertahankan atau membangun penjualan di masa yang akan datang adalah melakukan pengembangan atau meluncurkan produk baru untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen. Perusahaan dapat mengembangkan produk baru dalam laboratorium sendiri atau mengontrak peneliti untuk mengembangkan produk-produk baru tertentu bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Cara ini bisa diambil dari hasil keluhan atau masalah yang pernah dihadapi oleh konsumen pada saat konsumen menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Perkembangan otomotif di Indonesia sudah bergerak semakin jauh dan juga sangat modern. Hal ini ditandai dengan produk-produk otomotif yang memiliki bentuk, ukuran, merk, dan warna yang menarik. Bentuk, ukuran, merk, dan warna yang menarik itu dipengaruhi oleh kemajuan jaman dan juga kemajuan teknologi yang semakin maju. Selain itu juga dapat mempengaruhi selektifnya konsumen dalam menggunakan suatu produk terlebih lagi jika itu menyangkut produk baru. Hal-hal yang mempengaruhi konsumen terlalu selektif dalam penggunaan suatu produk adalah cara berpikir konsumen yang sudah semakin maju seiring dengan kemajuan jaman, tingkat pendidikan konsumen yang semakin tinggi dan juga banyaknya informasi yang didapat konsumen baik itu melalui media cetak, media audio, dan

media audio visual. Dengan banyak berdirinya perusahaan rental mobil, maka timbul persaingan yang sangat ketat di antara perusahaan-perusahaan rental mobil di Indonesia khususnya Yogyakarta. Untuk memenangkan persaingan yang sangat ketat ini, maka perusahaan perlu memahami terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan konsumen terhadap layanan rental mobil yang akan dikenalkan oleh perusahaan kepada konsumen. Mengingat saat ini banyak sekali konsumen yang membutuhkan dan juga menginginkan layanan rental mobil yang berkualitas mesinnya secara keseluruhan terjamin, ingin mendapatkan layanan service yang memuaskan, dan juga bentuk / model, ukuran yang sesuai kemajuan jaman dan juga kemajuan teknologi yang dipakai saat ini. Dengan dilakukannya pemahaman terlebih dahulu tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan konsumen dan juga dengan memperkenalkan varian mobil yang ada pada molly corp, maka perusahaan akan merasa optimis bahwa produk yang akan ditawarkan ke pasaran dapat memikat hati konsumen untuk menggunakannya.

Bertitik tolak dari persaingan yang sangat ketat ini, maka dalam penelitian ini akan diteliti tingkat kepuasan konsumen setelah konsumen tersebut menggunakan mobil rental yang ditawarkan oleh perusahaan molly corp. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah molly corp sebagai pemilik rental mobil. Penelitian ini lebih dititik beratkan pada indeks kepuasan konsumen terhadap rental mobil setelah konsumen menggunakannya.

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan konsumen terhadap rental mobil Molly corp yang diterima oleh konsumen. Topik yang diambil adalah: ” **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RENTAL MOBIL MOLLY CORP YOGYAKARTA**”

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana profil atau karakteristik konsumen rental mobil molly corp Yogyakarta?
- b. Apakah konsumen rental mobil molly corp sudah puas?
- c. Mengetahui variabel yang memuaskan menurut konsumen?

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka rumusan masalah tersebut perlu dibatasi agar tidak terlalu luas. Batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang diteliti adalah kepuasan pengguna Rental mobil
- b. Jumlah responden sebanyak 100 orang
- c. Kepuasan konsumen dalam pemakaian kendaraan rental tersebut.
- d. Profil Konsumen

1. Apakah Jenis kelamin Anda?

a. Pria

b. Wanita

2. Berapa usia Anda saat ini?

a. Maksimal 20 tahun

c. 31-40 tahun

b. 21-30 tahun

d. Di atas 40 tahun

3. Apakah pekerjaan Anda saat ini?

a. Pelajar / Mahasiswa

d. Wiraswasta

b. Pegawai Swasta

e. Lain-lain

c. Pegawai Negeri

4. Apakah pendidikan terakhir Anda?

- a. SMA
- b. Diploma (D1-D4)
- c. Strata satu (S1)
- d. Pascasarjana (S2)
- e. Doktoral (S3)

5. Berapa tingkat penghasilan Anda per bulan?

- a. Maksimal Rp. 750.000
- b. Rp. 750.001 – Rp. 1.500.000
- c. Rp. 1.500.001 – Rp. 2.250.000
- d. Rp.2.250.000 – Rp. 3.000.000
- e. > Rp. 3.000.000

e. Atribut yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu 4P yang terdiri dari:

- 1. Product ( produk )
- 2. Promotion ( promosi )
- 3. Price ( harga )
- 4. Place ( tempat )

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Maksud dari diadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi serta bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui bagaimana profil atau karakteristik konsumen rental mobil molly corp
- b. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap rental mobil molly corp
- c. Untuk mengetahui Variabel apa yang memuaskan menurut konsumen pada rental mobil molly corp

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada :

### **a. Perusahaan (Produsen)**

Memberikan referensi bagi perusahaan dalam evaluasi strategi pemasaran serta aspek-aspek yang perlu dipertimbangkan dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap rental mobil.

### **b. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian yang baru. Serta penelitian ini dapat sebagai nilai tambah bagi mereka yang membacanya dan dapat menambahkan wawasan mereka di bidang manajemen pemasaran pada umumnya.

### **c. Penulis**

Akan memberikan pengalaman bagi peneliti secara nyata dalam penyusunan penelitian. Dan juga memberikan pengetahuan dan pengalaman tambahan secara langsung bagi peneliti dalam menekuni dan mempraktekkan aspek teori manajemen pemasaran khususnya manajemen.

## **1.6. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober- November 2013.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada 100 responden yang menggunakan rental mobil Molly Corp Yogyakarta. Dan hasil pengolahan data serta analisisnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

- i. Berdasarkan dari hasil pengolahan data bagian IKK diperoleh hasil secara keseluruhan konsumen merasa puas terhadap atribut tempat rental mobil Molly Corp. Dengan demikian hipotesis ini dinyatakan tidak terbukti.
- ii. Berdasarkan hasil dari pengolahan data pada bagian IKK diperoleh IKK terbesar adalah atribut Lapangan dengan hasil sebesar 19,0986. Dengan demikian hipotesis bahwa variabel yang paling memuaskan yaitu variabel tempat dalam hal ini Tempat rental mudah dijangkau, terbukti.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, dan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pengelola rental mobil "Molly Corp" Yogyakarta dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan hasil IKK tersebut, maka strategi yang harus dilakukan adalah meningkatkan semua kinerja secara keseluruhan terhadap atribut-atribut yang ada pada rental mobil "Molly corp" Yogyakarta. Misalnya meningkatkan jumlah varian mobil sehingga konsumen mempunyai banyak pilihan dalam memilih

varian mobil yang ada dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen dengan harapan akan dapat mempertahankan hasil IKK puas serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dalam jangka panjang.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saefuddin. 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.
- Engel F, James, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*, Edisi VI, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2004), **Dasar-Dasar Pemasaran**. Alih Bahasa, Alexander Sindoro, Jilid 1, Edisi kesembilan, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Milenium, Jakarta Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2002), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, Jakarta. PT. Prebalindo,.
- Sugiyono, 2004. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen, Edisi I*, Cetakan 3, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta. Andy Offset.
- Umar, Husein., 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.