

## **PENELITIAN KOMPETITIF**



### **UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN MELALUI KUALITAS PRODUK, NILAI PRODUK, DAN KUALITAS HUBUNGAN (Studi pada Konsumen Mobil Bekas di Semarang)**

**Oleh:**

**Ketua : Mokhamad Arwani, Dr., SE., MM  
Anggota : Taufik, Drs., MS., MM**

**Dibiayai oleh Anggaran Penerimaan dan Belanja  
Universitas Muria Kudus Th. Anggaran 2013**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2016**

## **HALAMAN PENEGESAHAN**

1. Judul Penelitian : Upaya Meningkatkan Kepuasan melalui Kualitas Produk, Nilai Produk, dan Kualitas Hubungan (Studi pada Konsumen Mobil Bekas di Semarang)
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama : Mokhamad Arwani, Dr., SE., MM
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIS : 0610701000001209
  - d. NIDN : 0610057804
  - e. Pangkat/Gol : Penata tk. I /IIId
  - f. Jabatan Fungsional : Lektor
  - g. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen
  - h. Alamat Peneliti : Jl. Pandean No. 99 Jekulo Kudus
  - i. Telp/Email : +62811272712/ armail@ymail.com
3. Anggota Pelaksana : 1. Taufik, Drs, MM
4. Tenaga Administrasi : 1 orang
5. Mahasiswa : 5 orang
6. Jangka Waktu penelitian : 6 Bulan (Juli sd Desember)
7. Pembiayaan
  - a. APBU UMK : Rp. 7.500.000 (Tujuh Juta Lima Ratus Ribu Rp)
  - b. Sumber lain : Tidak ada

Kudus, 06 Januari 2016

Mengetahui,  
Dekan FE UMK,

Ketua peneliti,

Dr.H. Moch. Edris,Drs,MM  
NIS. 0610702010101021

Dr. M. Arwani, SE,MM  
NIS. 0610701000001209

Rektor,

Menyetujui,

Ketua Lembaga Penelitian,

Dr.H. Suparnyo, SH, MS  
NIDN. 0628096201

Dr.Dra. Mamik Indrayani, MS  
NIDN. 0628045901

## IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian : Upaya Meningkatkan Kepuasan melalui Kualitas Produk, Nilai Produk, dan Kualitas Hubungan (Studi pada Konsumen Mobil Bekas di Semarang)
2. Ketua Peneliti :
  - a. Nama Lengkap : Mokhamad Arwani, Dr., SE., MM
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIDN : 0610057804
  - d. Pangkat/Gol : Lektor/IIId
  - e. Fakultas : Ekonomi
  - f. Alamat : Jl. Pandean No. 99 Jekulo Kudus
  - g. Telp/Email : +6281233605250/ armail@ymail.com
3. Tim Peneliti :

No	Nama	Bidang Keahlian	Unit Kerja	Alokasi Waktu Jam/Minggu/Bulan
1	Mokhamad Arwani, Dr., SE., MM	Manajemen	Fakultas Ekonomi	12 Bulan
2	Taufik, Drs, MM	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan
3	M. Zen Al-Edrus (Mahasiswa)	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan
4	Ali Rosad (Mahasiswa)	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan
5	Anisa (Mahasiswa)	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan
6	Prasetyo (Mahasiswa)	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan
7	Widya (Mahasiswa)	Manajemen	Fakultas Ekonomi	6 Bulan

### 3.1. Jadwal pelaksanaan penelitian :

No	Uraian	Bulan ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<i>Indepth Interviews</i>	x	x	x									
2	Pengiriman Angket				x	x	x						
3	Rekapitulasi						4						
4	Pengolahan Data							1					
5	Analisis Data							1					
6	Penyusunan Laporan							2					
7	Penyusunan Artikel Jurnal							2					
8	Seminar di Monash University Australia								3				

Keterangan:

1,2,3,4 = Minggu ke

x = Sepanjang minggu

4. Subjek Penelitian : Konsumen mobil bekas

5. Masa Pelaksanaan: 1 (satu) tahun

6. Jumlah Anggaran : Rp. 7.500.000,- (Tiga Puluh Dua Juta Rupiah Rupiah)

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengungkapkan dan memaknai hubungan antara kualitas produk dan nilai produk terhadap kepuasan konsumen. Menguji peran mediasi kualitas hubungan dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas produk dan nilai produk terhadap kepuasan konsumen. Pengambilan sampel dengan metode *stratified proporsional random sampling*. Jumlah sampel penelitian yang memenuhi syarat sebanyak 119 alat analisis menggunakan AMOS 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen akan puas jika kualitas dan nilai produk dapat membangun kualitas hubungan. Selain itu Konsumen akan merasa puas jika memiliki tingkat pendidikan dan pengetahuan yang cukup mengenai mobil bekas.

Kata kunci: kualitas produk, nilai produk, kualitas hubungan dan kepuasan

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to reveal and interpret the relationship between product quality and value products to consumer satisfaction. Examine the mediating role of relationship quality in relation to the effect of product quality and value products to consumer satisfaction. Sampling method stratified proportional random sampling. The amount of sample that disqualify as many as 119 analyzer using AMOS 18. The results showed that the consumer will be satisfied if the quality and value of products can build quality relationships. Additionally Consumers will be satisfied if the level of education and knowledge about used cars.

Keywords: product quality, product value, relationship quality and satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Penulis menyajikan penelitian yang berjudul: Upaya Meningkatkan Kepuasan melalui Kualitas Produk, Nilai Produk, dan Kualitas Hubungan (Studi pada Konsumen Mobil Bekas di Semarang).

Penelitian ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: pengaruh Kualitas Produk, Nilai Produk, dan Kualitas Hubungan terhadap kepuasan konsumen Konsumen Mobil Bekas di Semarang. Penelitian ini akan menguji peran kualitas hubungan sebagai mediasi dari hubungan kualitas produk, nilai produk dan kualitas hubungan terhadap kepuasan.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Kudus, 9 Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENELITI .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.2. Kualitas Hubungan.....	24
2.2.3. Kualitas Produk.....	36
2.2.3. Nilai Produk .....	37
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....	38
3.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	38
3.2. Hipotesis Penelitian.....	39
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
BAB IV METODE PENELITIAN .....	44
4.1. Jenis Penelitian .....	44
4.2. Populasi dan Sampel penelitian .....	44
4.3. Sumber dan Skala Data .....	45
4.4 Instrumen Penelitian.....	45
4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
4.6 Validitas dan Reliabilitas .....	47
4.7 Teknik Analisis Data .....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
5.1. HASIL .....	55
5.2. PEMBAHASAN .....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
6.1. Kesimpulan .....	71
6.2. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72