



**PENGARUH FASILITAS PENJUALAN, TEMPAT PENJUALAN,  
SELERA KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MOBIL ISUZU DI KUDUS)**

Diajukanoleh :

**SANTOSO**

2012-11-150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**PENGARUH FASILITAS PENJUALAN, TEMPAT PENJUALAN,  
SELERA KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MOBIL ISUZU DI KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

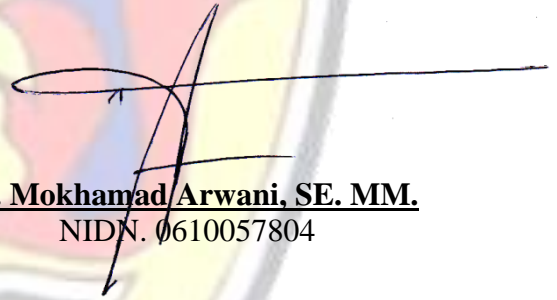
Tanggal ,.....2017

Mengetahui  
Ketua ProgDi



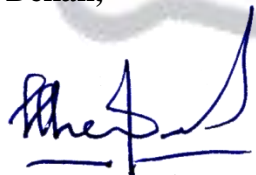
**Noor Azis, SE, MM.**  
NIDN. 06109107501

Pembimbing I



**Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM.**  
NIDN. 0610057804

Mengetahui  
Dekan,



**Moehamad Edris, Drs, MM.**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**Agung Subono, SE, M.Si.**  
NIDN. 0520017602

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto :*

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu (yaitu) orang-orang yang menyakini bahwa mereka akan menemui Tuhan-Nya dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya”*

*(QS. Al-Baqoroh :45-46)*

*“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya (HR, Tirmidzi).*

*Perhatikanapa yang dikatakan, janganmemperhatikansiapa yang mengatakan (atsarRiwayatIbnu ‘Asakir).*

### **Kupersembahkankepada :**

1. Kedua orang tuaku.
2. Keluargaku yang telah memberikan do'a dan dukungan.
3. Teman-temanku.
4. UntukAlmamaterku

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr.H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin dan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mokhamad Arwani, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pimpinan dan pelanggan PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu Cabang Kudus yang telah memberikan ijin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Olehkarena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2017

Penulis

**SANTOSO**

NIM. 2012-11-150



## ABSTRAKSI

### **PENGARUH FASILITAS PENJUALAN, TEMPAT PENJUALAN, SELERA KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MOBIL ISUZU DI KUDUS)**

**SANTOSO**  
NIM. 2012-11-150

**Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE. MM.  
2. Agung Subono, SE, M.Si.**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas penjualan, tempat penjualan, selera konsumen, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu Cabang Kudus. Dimana diajukan empat variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu fasilitas penjualan, tempat penjualan, selera konsumen dan kualitas produk sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap pelanggan Isuzu di PT. Zirang Karya Utama Divisi Isuzu Cabang Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi fasilitas penjualan, tempat penjualan, selera konsumen dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas penjualan, tempat penjualan, selera konsumen dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. PT. Karya Zirang Utama Divisi Isuzu Cab. Kudus mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas produk kepada para pelanggan mobil Isuzu serta lebih memperhatikan tempat-tempat yang strategis dalam penjualan mobil Isuzu.

**Kata Kunci:** fasilitas penjualan, tempat penjualan, selera konsumen, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF FACILITIES SALES, THE SALES, CUSTOMER AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION(CASE STUDY ON CONSUMER ISUZU IN KUDUS)***

**SANTOSO**  
NIM. 2012-11-150

**SUPERVISOR** : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE. MM.  
2. Agung Subono, SE, M.Si.

**MURIA KUDUS UNIVERSITY**  
**ECONOMICS FACULTY OF MANAGEMENT STUDIES PROGRAM**

*This study aims to determine the effect of the sale of the facility, where sales, consumer tastes, product quality to customer satisfaction at PT. KaryaUtamaZirang Division Isuzu in Branch of Kudus. Where the proposed four independent variables and the dependent variable, ie the facilities of sale, point of sale, consumer tastes and product quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable.*

*This study was conducted by a survey of customers PT. KaryaUtamaZirang Division Isuzu in Branch of Kudus and analyzed with regression. The first phase tested the validity and reliability questions for each variable. The second phase, regressed sales facility, where sales, consumer tastes and product quality to customer satisfaction.*

*The results showed that the variable sales facility, where sales, consumer tastes and product quality significant positive effect on customer satisfaction. PT. KaryaUtamaZirang Division Isuzu in Branch of Kudus maintain and improve the quality of the products back to the customer as well as the Isuzu car more attention to strategic places in car sales Isuzu.*

**Keywords:** *facilities of sale, point of sale, consumer tastes, product quality and consumer satisfaction*

# DAFTAR ISI

## Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Pengertian Fasilitas Penjualan.....	8
2.2. Pengertian Tempat Penjualan.....	9
2.3. Pengertian Selera Konsumen.....	11
2.4. Kualitas Produk .....	18
2.5. Kepuasan Konsumen.....	22
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	26



2.7. Kerangka Konseptual .....	28
2.8. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	31
3.2. Variabel Penelitian .....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6. Pengolahan Data.....	38
3.7. Uji Instrumen Data .....	40
3.8. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Uji Instrumen.....	44
4.2. Penyajian Data .....	46
4.3. Pembahasan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran-saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas.....	45
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	47
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	48
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Fasilitas Penjualan.....	49
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Tempat Penjualan.....	50
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Selera Konsumen.....	51
Tabel 4.9. Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi.....	53
Tabel 4.11. Hasil Analisis Parsial.....	55
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Berganda.....	59
Tabel 4.14. Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29

