

**MOTIVASI PEMBELIAN ULANG DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PURNA
JUAL PADA SEPEDA MOTOR CINA**

SKRIPSI



No. INDUK	
TGL TERIMA	12.02.2007
B E I S. B. H	PSY
No. BUKU	
C. P. KE	

OLEH:

Andiyanto Wijaya

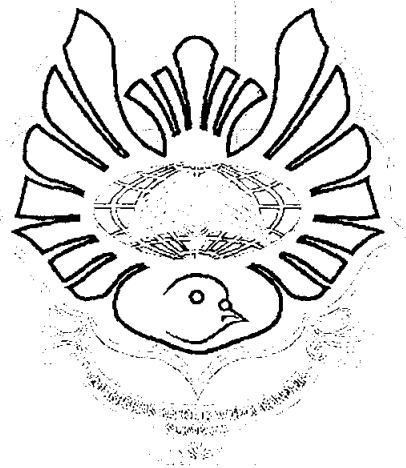
NRP: 7103001020

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2006**

**MOTIVASI PEMBELIAN ULANG DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PURNA
JUAL PADA SEPEDA MOTOR CINA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



Oleh :

Andiyanto Wijaya

NRP : 7103001020

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2006**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Andiyanto Wijaya

NRP : 71103001020

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

MOTIVASI PEMBELIAN ULANG DITINJAU DARI KEPUASAN

KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PURKA JUAL ,

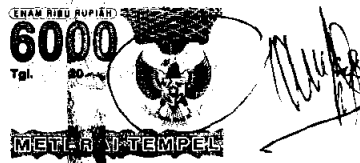
PADA SEPEDA MOTOR CINA

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 2 Desember 2006

Yang membuat pernyataan,



Andiyanto Wijaya

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

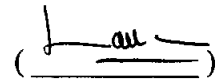
Motivasi Pembelian Ulang Ditinjau dari Kepuasan Konsumen terhadap
Pelayanan Purna Jual pada Sepeda Motor Cina

Oleh :

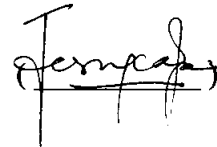
Andiyanto Wijaya
NRP 7103001020

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing Utama : Nurlaila Effendy, M. Si



Pembimbing Pendamping : Yessyca. D. Gabrielle, Psi.



Surabaya, 1 Desember 2006

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 19 Desember 2006

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



(Y. Yettie Wandansari, M.Si.)

Dewan Penguji :

1. Ketua : Naftalia Kusumawardhani, M.Si.

(Naftalia Kusumawardhani)

2. Sekretaris : Diana Chandra, S.Psi.

(Diana Chandra)

3. Anggota : Nurlaila Effendy, M.Si.

(Nurlaila Effendy)

4. Anggota : James Waskito Sasongko, S.Psi.

(James Waskito Sasongko)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Papi dan Mami, kakak dan kepada orang-orang yang selalu mencintai, mendoakan, dan menyayangi saya dengan sepenuh hati, membantu serta mendukung saya selama berjuang menyelesaikan karya ini.

I Love You all and GOD bless us

HALAMAN MOTTO

**“Orang yang paling sempurna
bukanlah orang dengan otak yang sempurna,
melainkan
orang yang dapat mempergunakan sebaik-baiknya
otak yang kurang sempurna”**

(Aristoteles)

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena berkat kasih dan rahmatNya senantiasa mendampingi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak akan bisa diselesaikan dengan lancar. Ungkapan terima kasih ini, khususnya penulis ingin sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus.

Tanpa kehendak dan kemurahan hatiNya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Yesusku yang penuh cinta kasih selalu memberikan roh kudus di hati penulis sehingga penulis memiliki kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Nurlaila Effendy, M.Psi.

Beliau adalah orang yang berkesan di hati penulis. Kesabaran, kerelaan, dan kesungguhan beliau dalam membimbing membuat penulis dapat mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Sungguh hal yang luar biasa dalam perjalanan hidup penulis dapat mengenal beliau.

3. Yessyca Diana Gabrielle, Psi.

Beliau adalah orang yang juga berkesan di hati penulis. Terima kasih untuk segala energi yang tercurah pada setiap pemikiran, masukan dan goresan koreksi yang membuat setiap bagian dalam karya ini menjadi lebih sempurna. Hanya kesabaran, kerelaan, dan kesungguhan beliau dalam membimbing yang membuat penulis dapat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

4. Para dosen dan seluruh pegawai Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala atas didikan, bantuan dan kerja samanya selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Psikologi.

5. Agnes Maria Sumargi, M.Psych.

Beliau sebagai penasehat akademik (PA) yang banyak membantu kelancaran selama proses perkuliahan sehingga penulis sampai pada skripsi ini dan dapat menyelesaikannya dengan baik.

6. Yanuariawan Wijaya dan Hanny Liliani H.S.

Beliau adalah “cahaya” dan inspirasi di hati penulis. Tanpa doa, harapan, dorongan dan kasih sayangnya yang tanpa batas, penulis tidak akan sanggup mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

7. Bapak Ifan Darmawan (Manajer CV. Global Utama).

Beliau telah bersedia meluangkan waktu untuk bekerja sama dengan memberikan izin dalam pengambilan data dan membantu penulis dalam pengambilan data tersebut, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

8. Indahwati Wijaya

Saudari penulis yang tanpa lelah membantu dan mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Mbak Weni dan Mbak Sundari terima kasih atas segala waktu yang terluangkan untuk membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Catharina Maya

Orang yang istimewa di hati penulis. Bantuan, dukungan, rasa sayang yang tulus, serta keberadaannya yang selalu menemani penulis melewati masa-masa penyusunan skripsi ini dengan sabar seperti mata air kekal yang tak henti-henti memberikan kesegaran dan semangat sangat berarti dalam bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

11. Kawan-kawan terdekat dan tercinta.

Eka Wijaya, Amanda Lokitasari, Ronny Setyoadi, Ivana Johan, Like Maryana, Lanny Mulyani, Desy, Wilson Sutanto, Rinto Hardoyono, Elvine Eleanore, Itje Soegiarto, Ni Ketut Eling, Lenny Nalenan, Beria, Dimas, Oscar, Elmira, Fellyana Halim, Poerwono, Amelinda Kurniawan, Jovita, bantuan, dukungan, dorongan, dari kalian sungguh sangatlah manis untuk dirasakan penulis. Selama pagi hari masih menyapa dengan embunnya, keberadaan kalian akan tetap ada di hati penulis.

12. My Family “Lombok 7” Rabbit, Ateng, Kolie, Juned, Revaldi, Enrico, Ko Erwin, Ko Anton, Tante Mieke.

Cintaku dari hati yang terdalam untuk kalian semua yang telah menemani, mendukung, mendorong, membantu penulis memberi kesejukan dalam melewati masa-masa kelam perjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini. Akan kupatri setiap cerita dan kebersamaan pada sudut hati terdalam agar menjadi kenangan terindah.

13. Seluruh sobat fakultas psikologi khususnya angkatan 2001, serta sobat-sobatku yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Keberadaan dan keceriaan kalian membuat penulis tidak pernah putus asa dan selalu mengingatkan penulis bahwa masih ada harapan di depan untuk menyelesaikan skripsi ini. Ingatlah sobat persahabatan kita tidak akan pernah berakhir dan selalu menjadi memori yang manis dan kekal buat penulis. Kalian telah menggoreskan pena kebahagiaan di hati penulis. Saya mencintai kalian semua.

Surabaya, Desember 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto.....	vi
Ungkapan Terima kasih	vii
Daftar isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstraksi	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI	12
2.1. Motivasi Pembelian Ulang.....	12
2.1.1. Motivasi	12
2.1.2. Pembelian Ulang	14
2.1.3. Pengertian Motivasi Pembelian Ulang	15
2.1.4. Aspek-aspek Motivasi Membeli	16
2.1.5. Peranan Motivasi pada Pembelian.....	17
2.1.6. Faktor yang mempengaruhi Motivasi Pembelian Ulang.....	19

2.2. Kepuasan Pelayanan Purna Jual.....	20
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.2. Tujuan Kepuasan Konsumen	22
2.2.3. Pelayanan Purna Jual	23
2.2.3.1. Pengertian pelayanan purna jual.....	23
2.2.3.2. Jenis-jenis pelayanan purna jual.....	26
2.2.3.3. Tujuan pelayanan purna jual.....	29
2.2.3. Kepuasan Pelayanan Purna Jual	31
2.2.3.1. Pengertian kepuasan pelayanan purna jual	31
2.2.3.2. Aspek-aspek pelayanan purna jual.....	33
2.2.3.3. Faktor-faktor kepuasan pelayanan purna jual	36
2.3. Hubungan Antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan purna jual dengan motivasi pembelian ulang konsumen	37
2.4. Hipotesis.....	39
 BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
3.2.1. Definisi Operasional Dari Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Purna Jual	40
3.2.2. Definisi Operasional Dari Motivasi Pembelian Ulang	41
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	47
3.6. Teknik Analisis data	49
 BAB IV. PELAKSANAAN dan HASIL PENELITIAN	51
4.1. Orientasi kancan penelitian.....	51
4.2. Persiapan penelitian.....	53

4.3. Pelaksanaan penelitian	52
4.4. Hasil penelitian	53
4.4.1. Hasil uji validitas	54
4.4.2. Hasil uji reliabilitas	54
4.4.3. Deskripsi identitas subjek dan data variabel	56
4.4.3.1. Deskripsi identitas subjek penelitian	57
4.4.3.2. Deskripsi data variabel penelitian	57
4.4.4. Uji asumsi	62
4.4.4.1. Uji normalitas	62
4.4.4.2. Uji linieritas	62
4.4.5. Uji hipotesis	63
BAB V. PENUTUP	64
5.1. Bahasan	64
5.2. Simpulan	67
5.3. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan terhadap Pelayanan Purna Jual.....	46
Tabel 3.2 Tabel <i>Blue Print</i> Skala Motivasi Pembelian Ulang.....	47
Tabel 4.1 Tabel Sebaran Aitem Skala Motivasi Pembelian ulang.....	55
Tabel 4.2 Tabel Sebaran Aitem Skala Kepuasan terhadap Pelayanan Purna jual Valid dan Gugur.....	56
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Identitas Subjek berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Motivasi Pembelian Ulang.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Silang antara Jenis Kelamin dengan Motivasi Pembelian Ulang.....	59
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap pelayanan purna jual.....	60
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan terhadap pelayanan purna jual.....	61
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Silang antara Kepuasan terhadap Pelayanan Purna Jual dengan Motivasi Pembelian Ulang.....	61

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.1 Bagan <i>Market Share</i> Speda Motor di Indonesia.....	6
Bagan 1.2 Bagan Alur Pelayanan Purna Jual.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Tabel coding	73
2. Tabel coding aitem putar	79
3. Uji validitas dan reliabilitas	85
4. Uji normalitas dengan SPSS	90
5. Uji linieritas dengan SPSS	91
6. Uji hipotesis	92
7. Surat keterangan telah mengadakan penelitian dari CV.Global Utama	95
8. Surat ijin penyebaran angket dari Fakultas Psikologi UKWM	96

Andiyanto Wijaya (2006). " Motivasi Pembelian Ulang Ditinjau Dari Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Purna Jual Pada Sepeda Motor Cina". Skripsi Sarjana Strata 1. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Pada mulanya pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa, namun kemudian terdapat dorongan-dorongan yang turut mempengaruhi keputusan dalam pembelian suatu barang atau jasa. Salah satunya adalah pelayanan purna jual dari suatu produk. Dewasa ini perusahaan yang sanggup meningkatkan pelayanan kepada konsumennya dengan memberikan kepuasan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Kepuasan konsumen yang tercapai dapat mendorong motivasi seseorang dalam melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan kepuasan konsumen terhadap pelayanan purna jual dengan motivasi pembelian ulang. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah dan sedang melakukan atau merasakan pelayanan purna jual di dealer Beijing. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 *customer*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-random* yaitu *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dimana mengambil sampel terhadap konsumen di dealer sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode pengumpulan data menggunakan skala.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik statistik parametrik, yaitu korelasi *product moment*. Dari hasil analisis diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,789 dengan $p < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan purna jual dengan motivasi pembelian ulang. Semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap pelayanan purna jual, maka semakin tinggi motivasi konsumen untuk melakukan pembelian ulang, begitupun sebaliknya.

Secara deskriptif diperoleh hasil bahwa sebagian besar subjek memiliki kepuasan yang tergolong tinggi (41,3%) dan cukup (26,1%), sedangkan subjek yang memiliki motivasi yang tergolong tinggi (13,0%) dan cukup (30,4%). Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terkait dengan motivasi pembelian ulang yaitu pengalaman yang menyenangkan di masa lampau akan suatu layanan. Pengalaman yang menyenangkan itulah yang dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Saran-saran yang dapat diberikan kepada dealer antara lain menyusun program-program peningkatan kepuasan konsumen, salah satunya pelayanan purna jual, dengan demikian motivasi untuk melakukan pembelian ulang dapat meningkat.

Kata kunci : *Motivasi pembelian ulang, Kepuasan konsumen, Pelayanan purna jual.*