



**PENGARUH ATRIBUT INTRINSIK DAN EXTRINSIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PEMBELIAN KENDARAAN BERMOTOR  
PADA PT. HARPINDO JAYA CABANG KUDUS**

Diajukan oleh :

**EDI SUPRIYADI**  
**NIM. 2004.11.083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2012**

**PENGARUH ATRIBUT INTRINSIK DAN EXTRINSIK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PEMBELIAN KENDARAAN BERMOTOR  
PADA PT. HARPINDO JAYA CABANG KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan telah dipertahankan dihadapan Tim  
Penjuri Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus , ..... 2012

**Mengetahui**

Ketua ProgDi

Pembimbing I

**DIAN WISMAR'EIN, SE, MM**  
NIS. 0610701000001177

**DRS. M. MASRURI, MM**  
NIS. 0610702010101002

Mengetahui

D e k a n

Pembimbing II

**DRS. M. MASRURI, MM.**  
NIS. 0610702010101002

**FITRI NUGRAHENI, SE, MM.**  
NIS. 0610701000001196

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- 1) Berkatalah pada diri sendiri: saya pasti jadi pemenang. Kalaupun tidak menjadi nomor satu, saya pasti dapat juara dua. Jika kesempatan itu tidak ada, setidaknya saya juara buat diri sendiri, karena telah melakukan yang terbaik, semampu saya.

(Ken Doherty)

- 2) Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal sholeh, mereka diberi petunjuk oleh Tuhan mereka karena keimanannya, di bawah mereka mengalir sungai-sungai di dalam syurga yang penuh kenikmatan.

( QS. Yunus ; 97)

### **Kupersembahkan kepada :**

- Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat.
- Saudara-saudaraku tersayang.
- Sahabat –sahabatku yang selalu setia membantuku.
- Untuk Almamater U.M.K.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi ( S1 ) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Selama menyusun Skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dan bimbingan dari segala pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Yang terhormat Bapak Drs. M. Masruri, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Yang terhormat Ibu Dian Wismar'ain, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat Ibu Fitri Nugraheni, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.

4. Yang terhormat Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
5. Bapak, Ibu tercinta yang telah memberikan do'a dan restu, serta dorongan baik material maupun spiritual, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Saudara-saudaraku tersayang yang telah memberikan dorongan dan bantuan pada penulis dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Teman dan sahabatku yang tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

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. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,.....2012

Penulis

**(EDI SUPRIYADI)**

**ABSTRAKSI**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**STATUS TERAKREDITASI**  
**PROGRAM STRATA 1**  
**SKRIPSI 2012**

- A. Nama : EDI SUPRIYADI  
B. Judul Skripsi : PENGARUH ATRIBUT INTRINSIK DAN EXTRINSIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. HARPINDO JAYA CABANG KUDUS  
C. Jumlah Halaman : Permulaan xi, isi 76, tabel 12, gambar 3.  
D. Isi Ringkasan :

Semakin banyak produk kendaraan bermotor yang bermunculan dengan berbagai jenis dan merek yang ditawarkan di pasar, sehingga hal ini mengakibatkan semakin ketatnya tingkat persaingan khususnya dalam memasarkan kendaraan bermotor. Untuk mencapai keberhasilan dan kemajuan usahanya dalam memasarkan produknya bukanlah hal yang mudah dicapai, dikarenakan dalam memasarkan produk bukan hanya bertujuan untuk menjual saja, tetapi juga berusaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan keinginannya, sehingga konsumen merasa puas. Tercapainya kepuasan konsumen tersebut dapat menciptakan hubungan yang berkesinambungan antara kedua belah pihak yaitu konsumen dan perusahaan. Mengamati kondisi tersebut pemilik PT. Harpindo Jaya Cabang Kudus perlu mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya dalam pembelian kendaraan bermotor. Banyaknya produk sejenis yang beredar dipasaran membuat adanya perbedaan pandangan banyak atribut produk dalam menilai kendaraan bermotor, sehingga akan memberikan alasan tersendiri dari masing-masing konsumen atas kepuasan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara atribut *intrinsik* dan atribut *extrinsik* secara parsial dan berganda terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian kendaraan bermotor pada PT. Harpindo Jaya Cabang Kudus ?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara atribut *intrinsik* dan atribut *extrinsik* secara parsial dan berganda terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian kendaraan bermotor pada PT. Harpindo Jaya Cabang Kudus.

Metode yang digunakan dalam mengambil data adalah kuesioner dengan melakukan tanya jawab langsung kepada orang yang ditunjuk oleh perusahaan dalam menjelaskan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini dan membagikan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis dan disebarikan untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang berkaitan dengan variabel merek, harga, kualitas dan *service* serta kepuasan konsumen dalam pembelian

kendaraan bermotor pada PT. Harpindo Jaya Cabang Kudus. Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Secara parsial variabel atribut *intrinsik* dan atribut *ekstrinsik* terbukti memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung masing – masing variabel atribut *intrinsik* dan atribut *ekstrinsik* = 9,117; 12,800 ternyata lebih besar dari  $t$  tabel = 1,658. Secara berganda atribut *intrinsik* dan atribut *ekstrinsik* terbukti memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa nilai  $F$  hitung = 97,417 ternyata lebih besar dari  $F$  tabel = 5,18.

E. Daftar buku yang digunakan : 19 ( Tahun 2000 – 2011 ).



# 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 .....	3
1.3. Perumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Kegunaan Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Produk.....	5
2.2. Kepuasan Konsumen .....	11
2.3. Penelitian Terdahulu .....	17
2.4. Kerangka Pikir Teoritis.....	19
2.5. Hipotesis .....	20



BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Rancangan Penelitian.....	22
3.2. Variabel Penelitian.....	23
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4. Populasi Dan Sampel.....	26
3.5. Pengumpulan Data.....	28
3.6. Pengolahan Data.....	29
3.7. Uji Instrumen.....	29
3.8. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2. Uji Instrumen.....	54
4.3. Penyajian Data.....	56
4.4. Analisis Data.....	63
4.5. Pembahasan.....	70
4.6. Aplikasi Pengaruh Atribut Intrinsik Dan Extrinsik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran-saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Nilai F hitung .....	35
4.1. Hasil Tryout Uji Validitas Data Hasil Jawaban Responden .....	54
4.2. Hasil Tryout Uji Reliabilitas .....	55
4.3. Jenis Jenis Kelamin Responden .....	57
4.4. Usia Responden .....	58
4.5. Pendidikan Responden .....	59
4.6. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Atribut <i>intrinsik</i>	61
4.7. Nilai Rata-Rata Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Atribut <i>Ekstrinsik</i> .....	62
4.8. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan konsumen	63
4.9. Hasil Analisis Regresi <i>Coefficients(a)</i> .....	64
4.10. Analisis Regresi Berganda ANOVA(b) .....	68
4.11. Nilai Adjusted R <i>square Model Summary</i> .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir .....	20
4.1. Struktur Organisasi PT. Harpindo Jaya Cabang Kudus .....	45
4.2. Penerapan Hasil Analisis Data Atribut Intrinsik Dan Extrinsik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	74

