

**Analisis Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk dan Pelayanan  
Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda  
Pada PT. Astra Internasional Tbk, Yogyakarta**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
Memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Ade Rahmat Sandi Mutia  
Nomor Mahasiswa : 00 311 359  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Kosentrasi : Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2004**

**Halaman pengesahan**

**Analisis Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk dan Pelayanan  
Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda  
Pada PT. Astra Internasional Tbk, Yogyakarta**

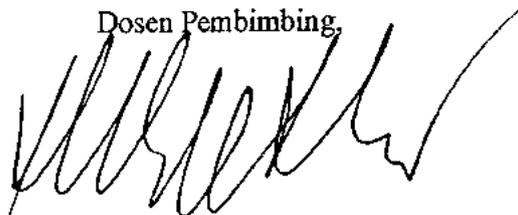
**Disusun Oleh:**

**Nama : Ade Rahmat Sandi Mutia**  
**Nomor Mahasiswa : 00 311 359**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

Yogyakarta, Agustus 2004

Telah disetujui dan di sahkan oleh

Dosen Pembimbing,



**Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA.**

Telah dipertahankan / diujikan dan disahkan  
Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Strata-1 di program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Oleh

Nama : Ade Rachmat Sandi M  
Nomor Mahasiswa : 00311359  
Program studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Jogjakarta, September 2004

Disahkan oleh

Penguji/pembimbing Skripsi : Drs. Suwarsono, MA.

Penguji 1 : Dra. Nurfauziah, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Suwarsono Muhammad, MA

## ABSTRAKSI

Ade Rahmat Sandi M, NIM 00311359, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta. **Analisis Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada PT. Astra Internasional Tbk.Yogyakarta.**

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh strategi diferensiasi produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda pada PT. Astra Internasional Tbk.Yogyakarta dan pengaruh defrensiasi pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda pada PT. Astra Internasional Tbk.Yogyakarta

Populasi dari objek penelitian ini adalah para pembeli sepeda motor Honda pada PT. Astra Intenasional Tbk. wilyah yogyakarta.

Alat analisis dalam penelitian ini adalah statistik Deskriptif dan statistik Kuantitatif. Alat analis kuantitatif menggunakan regresi linear berganda.

Hipotesis yang diajukan adalah pengaruh yang positif dan signifikan antara diferensiasi produk dan diferensiasi terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda pada PT.Astra Internasional Tbk. Yogyakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,773 yang artinya 77,3% dari keputusan pembelian sepeda motor Honda tersebut dipengaruhi secara bersama-sama oleh diferensiasi Produk dan diferensiasi pelayanan sedangkan sisanya sebesar 22,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnyayang tidak dimasukan dalam model

Sesuai dengan hasil penelitian tersebut, maka ada dua saran yang perlu diberikan dalam penelitian ini. Pertama, pihak perusahaan perlu memperhatikan pelaksanaan diferensiasi produk dan pelayanan sehingga keputusan konsumen untuk melakukan pembelian produk dapat ditingkatkan. Kedua, setelah dilakukan survey hasil penelitian menunjukkan bahwa diferensiasi produk mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan beli konsumen, maka dari itu perusahaan harus memberikan perhatian utama terhadap pelaksanaan diferensiasi produk

## Halaman Motto

*"..... Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang  
diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat....."*

*(Q. S. Al-Mujadilah : 11)*

*"...tutar kata yang baik dan pemaaf lebih baik dari pada selekah yang diiringi dengan menyinggung  
perasaan. Allah Maha Kaya dan Penyantun ....."*

*(Q. S. Al-Baqarah 263)*

*"Kita tidak bisa berbuat hal-hal besar.*

*hanya hal-hal kecil dengan cinta yang besar."*

*(Mother Theresa, 1910 - 1997)*

*"No one can go back and make a brand new start ...*

*start from now and make a brand new ending"*

## Halaman Persembahan

*Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, skripsi ini ku persembahkan untuk:*

- *My greatest parents, Papa Her dan Mama Oma yang telah memberikan bantuan, doa, semangat dan dukungannya terima kasih atas kasih sayangnya.*
- *Adik-adikku tersayang*
- *My lovely daughter*
- *Itha my nice mom.*

## **Kata Pengantar**

*Bismillahirrohmanirrohiem*

Segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah juga inayahnNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada PT. Astra Internasional Tbk Yogyakarta** “

Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata satu pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang baik. Namun demikian penulis juga mempunyai keterbatasan kemampuan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan perasaan terdalam kepada semua orang yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Banyak sekali pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan karya ini maupun selama perjalanan penulis menuntut ilmu. Kepada mereka, dengan segenap kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan rasa bangga dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak William Suryawan selaku supervisor PT.Astra Internasional Tbk, Yogyakarta dan Mbak Florens yang baik, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapa Tiar yang telah banyak memberikan nasehat, dukungan dan semangat dalam menjalani hidup dan Mama Oma tercinta yang telah berjuang dengan doa dan airmata untuk masa depanku....suatu anugerah tak terkira menjadi bagian dari keluarga ini.
4. My lovely family, Dek Mila yang baik, Reza my sweet brother, Cici imoet, Jagoan kecilku Adit, My Little Angel Reggie...( ayah pulang!!! ), Uwak,Nenek Hj. Ruga dan Bibi Tia, makasih atas semuanya terutama kue-kuenya, Nenek Inaq...selalu kangen sama masakannya nenek. Bi' atul, Bi' Ayoh, Bapa Ahim, Paman Rizal, Paman Obah serta semua sepupu-sepupuku tersayang. Tak lupa doa untuk kedua almarhum Kakekku.
5. Mamiq Sahar dan Ibu ( my second parents ), Bi' Aen dan Kak Roh yang telah banyak membantu terutama menjaga buah hatiku tersayang
6. Keluarga Pak Bambang, Mami, Erick dan Sovie ( yang rukun donk...aku tunggu undangannya ), Delvie, Mbak Atun yang baik, makasih udah ngasi aku ngutang makan kalo lagi bokek.

7. Team sukses skripsi, Dino (I'm coming) , Aryo ( latihan PS yang giat donk'Ngok) Warsun ( Berjuang terus demi Pikachu ), Ali ( teman setia selagi gak ada Itha...thanx my man ), Didot ( sssaluuuuut juga Broo....), Ibenk (kapan2 aku ikut fitness bareng lagi ya?) , Mas Dimas (makasih atas saran2nya ), Harry ( perjuangan belum berakhir... *love will come if u try* ), Willy ( *always success in your business* ) , dan Taufiq ( kapan-kapan kalo evakuasi ngajak-ngajak donk..hehe. )
8. Mas Rohadi terima kasih banyak atas semua informasi dan konsultasinya
9. Penghuni Kost Mami Dicky (mana rumusannya?? ), Donyok ( yang rajin minum susunya biar gemuk ), O'ok ( Ok's bgt) Nino ( kamarmu kebun binatang po????), Karlyen ( bagi-bagi donk ), Adif ama Rika ( yang awet yach). Rendy dan Rorry (sukses dengan warnetnya broo....), Tommy serta semua anak kost Mami di Janti. *It's the better place that I've been stayed in Jogja.....aku akan selalu merindukan kebersamaan kita.*
10. Anak-anak Marve 2000 : alm Hasan (selamat jalan broo....) Youmil, Uphay, Rio, Ajeng, Tina, Reza, Sari, Gendut, Rio harder, Dimas, Dicky, Thole, Wawan dan teman-teman lainnya yang gak disebut, thanks banget bersama kalian aku ngerasa menjadi anak kuliah beneran.
11. Anak-anak kontrakan Bantengan, BuNcex, Ecahz, Buddy, Alex, Embenk, Dedek, Yudi, Wilda dan Rio makasih banyak udah mau nemenin aku dikontrakan bareng ngebantu ngerawatin my KiNky Reggie.....*I'll never forget it friends*

12. Om Supat, Bulik Tari, Kiky dan Tata ( keluarga salatiga ), terima kasih aku merasa seperti berada ditengah keluarga sendiri.
13. Anak-anak Beberox L%\$#@X GaNk eks anak-anak Pos , Akier Gendhat, Yadi Bello, Jhonny Baox, Apip, Guru Mief, Adie Chidox, IslaNk, Doel ama anak-anak Kontrakan Monjali Ronny, Saufi, Jerry dan semuanya yang namanya kelupaan sorry yach??
14. Teman-teman Kalimantan- Kuala Kapuas, Doddy, Andre, Babe, Bang Lorenz, Jerry, Tree, Nandank....gabung bareng kalian ternyata asyik banget..for Gondi..Tattonya anak-anak keren semua...*you're the Man...*
15. Fatra, Yeyen serta Bintangnya, aku takkan lupa akan persahabatan yang pernah kita jalani...terus berjuang teman.
16. Teman – teman Perkesmasti, terutama alumni SLTP 1 Soe, Fried, Heru, Yordan, David, Arry, Helen, Reny, Witha , Kak Deddy, Jovan dan yang lainnya semua...kapan kita pesta lagi???
17. Teman – teman Eks “Youth Against”, Rio, Pandu dan Sigit...terus berkreasi teman, *never stop! Keep going!!!* Semoga suatu saat nanti kita bisa kumpul dan main bareng lagi dan pastinya membangun *our own band...freaks*
18. My Truly Best Friend Ina ( Enough ), Kebersamaan kita di Jogja yang sesaat itu takkan pernah terlupakan.
19. ItHa yang telah dengan setia menemani aku dari pertama kali aku menginjakkan kaki di Jogja sampe sekarang..... buruan selesain kuliahnya aku tunggu dirumah okeh?!

Penulis yakin masih banyak pihak yang belum disebutkan disini, namun dengan tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada mereka semua. Semoga Allah berkenan membalas budi baik ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak - pihak lain yang berkepentingan dan memerlukan juga bagi penulis sendiri

Jogjakarta, Agustus 2004

Penulis

Ade Rahmat Sandi Mutia

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku. “

Yogyakarta, Agustus 2004

Penulis,

Ade Rahmat Sandi Mutia

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9

2.2.1	Manajemen Strategi.....	9
	A. Pengertian Manajemen Strategi.....	9
	B. Strategi Bersaing Generik.....	10
2.2.2	Strategi Diferensiasi.....	11
	A. Pengertian Strategi Diferensiasi.....	11
	B. Elemen Diferensiasi.....	11
	C. Jebakan Dalam Diferensiasi.....	17
2.2.3	Keputusan Pembelian.....	19
	A. Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
	B. Tahap-Tahap Dalam Keputusan Pembelian.....	20
	C. Peranan Dalam Keputusan Pembelian.....	22
2.3	Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	25
	3.1.1 Sejarah Singkat.....	25
	3.1.2 Struktur Organisasi.....	26
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
	3.3.1 Populasi.....	31
	3.3.2 Sampel.....	31
3.4	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
	3.4.1 Jenis Data.....	32
	3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	33

3.4.3	Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	34
3.5	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Karakteristik Responden.....	42
4.1.1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin...	42
4.1.2	Klasifikasi Responden Menurut Usia.....	43
4.1.3	Klasifikasi Responden Menurut Tingkan Pendidikan.....	44
4.1.4	Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan.....	44
4.1.5	Klasifikasi Responden Menurut Pendapatan.....	45
4.2	Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1	Diferensiasi Produk ( $X_1$ ).....	46
4.2.2	Diferensiasi Pelayanan ( $X_2$ ).....	47
4.2.3	Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	48
4.3	Analisis Kuantitatif.....	48
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.3.2	Uji t ( Pengujian Secara Individu ).....	50
4.3.3	Uji F ( pengujian Secara Serempak ).....	53
4.3.4	Koefisien Determinasi .....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Menurut Pendapatan.....	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Produk.....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Pelayanan.....	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	48
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Astra Internasional Tbk.....	27
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Untuk Uji t.....	39
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Untuk Uji F.....	40
Gambar 4.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Untuk Uji Koefisien Regresi $b_1$ .....	51
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Untuk Uji Koefisien Regresi $b_2$ .....	52
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Untuk Uji F.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner
2. Data Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Data Penelitian
5. Distribusi Frekuensi
6. Regresi
7. Distribusi Nilai t Tabel
8. Distribusi Nilai F Tabel
9. Surat Keterangan Penelitian