

ABSTRAK

Industri otomotif di Indonesia, terutama di Jakarta terus berkembang, persaingan terjadi di segala bidang dari segala bidang dari strategi harga sampai strategi pemasaran. Cara memasarkan dan pelayanan-pelayanan tambahan juga menjadi kunci dalam menjual.

Toyota sebagai salah satu merek mobil yang bermain di industri otomotif di Indonesia telah memiliki jaringan yang luas, AUTO2000 Juanda merupakan salah satu bagian distribusi dari Toyota Astra Motor.

Tingkat kepuasan konsumen merupakan indikator kesuksesan dalam penjualan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar dua kuesioner. Kuesioner pertama dibagikan kepada masyarakat untuk mengetahui perilaku pasar dalam membeli mobil baru, dimana hasilnya digunakan untuk memberikan alternatif strategi pemasaran yang tepat kepada AUTO2000 Juanda baik dari segi waktu maupun media yang disarankan. Kuesioner kedua dibagikan kepada konsumen yang telah melakukan pembelian kendaraan baru di AUTO2000 Juanda untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan apa yang diharapkan dari konsumen tersebut. Dengan demikian maka bisa dilakukan perbaikan-perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci : strategi pemasaran, kepuasan konsumen.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
---------------------	---

Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Pemasaran (<i>marketing</i>).....	4
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	4
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	4
2.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.4 Kebutuhan pelanggan internal dan eksternal.....	9
2.2 Riset Pemasaran.....	9
2.3 Definisi Harapan dan persepsi pelanggan.....	10
2.4 Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.....	11
2.4.1. Perilaku Konsumen dan Strategi Produk.....	12
2.4.2. Perilaku Konsumen dan Strategi Promosi.....	13
2.4.3. Perilaku Konsumen dan Strategi Tempat.....	14
2.5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.5.1 Definisi Kualitas.....	14
2.5.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.6 Klasifikasi skala sikap.....	17
2.7 Metode Pengumpulan Data.....	19

2.7.1 Penentuan Sampel.....	20
2.7.2 Metode Pengambilan Sampel.....	21
2.7.3 Penentuan Ukuran Sampel.....	22
2.8 Kuesioner.....	23
2.8.1 Perancangan Kuesioner.....	23
2.8.2 <i>Pretesting</i> Kuesioner.....	25
2.9 Persiapan Analisis Data.....	29
2.10 Analisis Kepentingan Kinerja (Peta Jendela Pelanggan).....	30
2.11 Analisa SWOT.....	32
2.11.1 Analisa SWOT sebagai alat formulasi strategi.....	32
2.11.2 Cara Membuat Analisa SWOT.....	32
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Studi Pendahuluan.....	33
3.2 Studi Pustaka.....	33
3.3 Identifikasi Masalah.....	34
3.4 Tujuan Penelitian.....	34
3.5 Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Identifikasi Sampel.....	35
3.5.2 Kuesioner Penelitian.....	35
3.5.2.1 Identifikasi Atribut dan Pesaing.....	35
3.5.2.2 Penyusunan Rancangan Kuesioner Penelitian.....	36
3.5.2.3 Penyebaran rancangan kuesioner penelitian.....	37
3.6 Editing dan Coding Data.....	37
3.7 Pengolahan Data.....	38
3.8 Analisa Hasil.....	38
3.9 Usulan.....	38
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	38
BAB 4 PENGUMPULAN DATA DAN HASIL ANALISA.....	39

4.1.	Data Umum Perusahaan.....	39
4.1.1.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
4.1.2.	Profil Perusahaan.....	39
4.2.	Kuesioner Penelitian.....	40
4.2.1.	Penentuan Atribut Penelitian.....	40
4.2.1.1.	Identifikasi Atribut Kinerja.....	40
4.2.1.2.	Identifikasi Atribut Perilaku Konsumen.....	42
4.2.2.	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	43
4.3	Pengolahan Data.....	43
4.3.1	Kuesioner Kinerja.....	43
4.3.1.1	Identitas Responden.....	43
4.3.1.2	Data Hasil Frekuensi dan Persentase.....	44
4.3.2	Kuesioner Perilaku Konsumen.....	50
4.3.2.1	Data Hasil Persentase.....	50
4.3.2.2	Kuesioner Perilaku Konsumen.....	59
4.3.3	Analisa Berdasarkan SERVQUAL.....	65
4.3.3.1	Tingkat Kepentingan.....	65
4.3.3.2	Tingkat Kepuasan.....	66
4.3.3.3	Tingkat Kesesuaian.....	67
BAB 5	Kesimpulan dan Saran.....	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.1.1	Berdasarkan Atribut Kinerja.....	69
5.2	Saran.....	73
5.2.1	Berdasarkan Atribut Kinerja.....	73
DAFTAR ACUAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	L1
RIWAYAT HIDUP		