
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN SKALA GUTTMAN

[Kasus Pengguna Motor Sanex Jenis Bebek di Kecamatan Juwiring]

Suranto*, M. Musrofi**, Agung Widodo***

Lab. Statistika & Penelitian Operasional Teknik Industri UMS*

Lab. Sistem Produksi Teknik Industri UMS**

Alumni Mahasiswa Teknik Industri UMS***

Abstraksi

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengetahui tanggapan sikap kepuasan konsumen terhadap kondisi motor Sanex serta membuktikan opini masyarakat apakah benar, motor Sanex tidak handal. Metode yang digunakan angket, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan wawancara. Metode analisis butir angket yang digunakan adalah validitas dan reliabilitas. Analisis kepuasan dengan menggunakan skala guttman, yaitu metode scalogram atau analisa skala (scale analisis) sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang diteliti, yang disebut isi universal (universe of content) atau atribut universal (universe attribute). Berdasarkan hasil penelitian dari 15 butir angket dan 37 responden (populasi), obyek di kecamatan Juwiring Klaten, bahwa dinyatakan 13 butir valid dan reliabel. Berdasarkan analisis atribut yang dianggap penting oleh para responden sesuai prioritas adalah kelengkapan produk 8.05%, kenyamanan 7.74%, daya tahan 7.14%, akselerasi 7.35%, responsivitas 7.91%, performa produk 7.98%, design produk 7.42%, spare parts 7.14%, harga beli 8.68%, harga purna jual 7.35%, mengikuti trend 7.63%, warna 7.28%, dan irit bahan bakar 8.33%. Terdapat 5 atribut yang masuk dalam kategori sikap sangat puas yaitu kelengkapan produk, responsivitas, performa produk, harga beli, irit bahan bakar. Sedangkan untuk atribut yang masuk dalam kategori sikap puas ada delapan (8) yaitu kenyamanan, daya tahan, akselerasi, design produk, spare parts, harga purna jual, mengikuti trend dan warna. Dari hasil penelitian tentang sikap kepuasan pengguna motor Sanex di daerah Juwiring Klaten dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi atau opini masyarakat bahwa motor Sanex tidak handal tidak terbukti, dalam artian bahwa motor Sanex mempunyai beberapa kelebihan dan mempunyai beberapa kekurangan.

Kata kunci : *Kepuasan pengguna, motor sanex, skala guttman*

Pendahuluan

Semakin banyaknya persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya ancaman pesaing guna menutup kelemahan-kelemahan perusahaan dan memanfaatkan peluang dengan kekuatan yang ada. Disamping itu juga harus dapat menganalisis industri sebagai salah satu keseluruhan yang dapat mengetahui

evolusi masa depan industri, memahami pesaing dan posisinya serta dapat menterjemahkan kedalam strategi yang tepat untuk mengatasi dan memenangkan persaingan [Widodo, 2004]. Dalam rangka untuk meningkatkan volume penjualan dan menarik pelanggan yang sebanyak-banyaknya perusahaan harus dituntut untuk menetapkan kebijaksanaan yang tepat dan efektif. Dalam pemasaran

perusahaan untuk menentukan kombinasi macam apakah yang paling tepat dan menguntungkan dalam usaha mencapai pasar yang dituju serta ditentukan. Dalam strategi ini dimaksudkan untuk mempermudah perusahaan dalam menilai pasar mana yang berpotensi untuk pemasaran barang produksinya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan peralatan transportasi sebagai sarana penunjang transportasinya, sepeda motor telah menjadi pilihan utama masyarakat sebagai sarana transportasi karena harganya lebih murah, lebih lincah, lebih irit bahan bakar dan mudah penggunaannya dibandingkan sarana transportasi lain yaitu mobil. Sekarang ini dipasaran telah banyak beredar merk-merk sepeda motor yang telah berkecimpung selama 30 tahun lebih atau yang baru awal tahun 2001 menjadi pemain baru dalam industri sepeda motor. Semua merk tersebut memiliki ciri sendiri-sendiri dan saling bersaing mendapatkan simpati dari kalangan masyarakat banyak. Dalam persaingan yang ketat ini perusahaan perlu mengetahui secara rinci hal-hal yang menimbulkan daya tarik untuk membeli produk yang dibuat perusahaannya. Pemahaman tentang atribut yang dipertimbangkan dalam memilih dan membeli sepeda motor sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan keberadaan merknya dalam bersaing dipasar. Dalam penelitian ini identifikasi masalahnya untuk mengetahui tanggapan sikap kepuasan konsumen terhadap kondisi motor Sanex dan membuktikan opini (persepsi) pada konsumen apakah benar bahwa motor Sanex tidak handal. Dalam penelitian ini, menggunakan populasi tidak menggunakan sampel, sebanyak 37 konsumen yang telah membeli jenis motor sanex. Dalam

penelitian ini diharapkan dapat diketahui karakteristik atribut suatu produk motor yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari konsumen serta manajemen dapat mendapatkan keluhan dari pengguna produk motor Sanex.

LANDASAN TEORI

Pengertian Produk

Produk adalah suatu kombinasi dari atribut-atribut yang dapat menimbulkan daya tarik kepada para pelanggan yaitu antara lain corak mode, desain, merk, kegunaan, dan lain-lain. Setiap kombinasi dari setiap atribut-atribut dapat menciptakan suatu produk baru. Selain itu produk –produk tidak sama bagi setiap orang, misalnya penawaran suatu produk adalah apa yang dirasakan oleh penjual sebagai suatu dasar yang akan menjadi produk yang akan diproduksi (Prayitno : 2003)

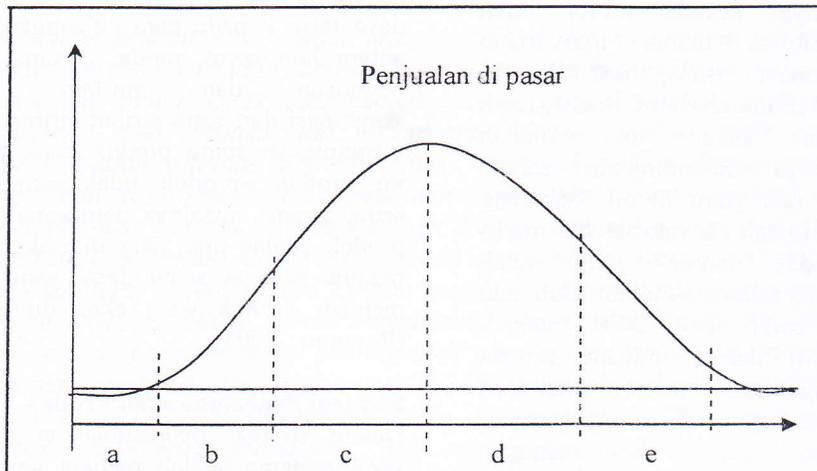
Strategi Pengembangan Produk

Dalam strategi pengembangan produk yang pertama adalah melihat gandakan peluang-peluang yang di prioritaskan dan mengevaluasi yang menjanjikan. Memilih sumberdaya yang dialokasikan untuk proyek-proyek ini dan merencanakan waktu untuk penjadwalan. Kegiatan-kegiatan perencanaan ini berfokus pada peluang proyek yang potensial. Pengembangan produk merupakan aktivitas lintas disiplin yang membutuhkan kontribusi dan hampir semua yang ada pada perusahaan, namun ada fungsi yang paling penting bagi proyek pengembangan produk menurut (Prayitno 2003), yaitu pemasaran, perancangan (*design*), dan manufaktur. tahap pengembangan konsep dan proses pengembangan proses itu sendiri membutuhkan lebih banyak koordinasi dibandingkan fungsi-fungsi yang lainnya. Proses pengembangan konsep mencakup

kegiatan-kegiatan sebagai berikut menurut (Karl dan Steven, 2001 dalam Prayitno 2003), yaitu identifikasi kebutuhan pelanggan, penetapan spesifikasi target, penyusunan konsep, pemilihan konsep, penentuan spesifikasi akhir, perencanaan proyek dan analisa produk-produk pesaing.

Konsep Daur Hidup Produk

Pengembangan produk (*Product Development*), pada dasarnya dalam upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan produk baru, memperbaiki produk lama dan memodifikasi produk lama, agar selalu dapat memenuhi tuntutan pasar dan selera pelanggan. (Yamit, 2001, Triwik 2004).



Gambar 1. Siklus Daur Hidup Produk

Keterangan gambar :

- a. Tahap pengenalan atau pengembangan produk (*Introduction*)
- b. Tahap pertumbuhan pasar (*Market Growth*)
- c. Tahap kematangan pasar (*Market Maturity*)
- d. Tahap kejenuhan (*saturation*)
- e. Tahap kemunduran pasar (*market decline*)

Dalam gambar 1 menunjukkan bahwa ketika produk pertama kali muncul dan masuk tahap pengenalan, produk tersebut tidak selalu memiliki kinerja yang baik, faktor harga yang terlalu mahal membuat konsumen masih ragu untuk membeli sehingga perlu tahap pengembangan pasar. Ketika produk

masuk pada tahap kedua, produk telah diperbaiki dan mungkin telah distandarkan dengan harga yang lebih murah, sehingga konsumen tidak ragu untuk membeli. Penjualan perusahaan akan semakin tumbuh dan produk tersebut banyak digunakan oleh para konsumen. Kemudian produk masuk pada tahap yang ketiga, produk menjadi matang, disukai oleh konsumen dan terpercaya dalam penampilannya, mempunyai tingkat keandalan yang tinggi dan dengan harga yang wajar. Banyak produk yang membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai pada tahap kematangan. Sebagian besar produk akan sampai pada tahap kejenuhan dan akhirnya menurun dalam

Analisis Kepuasan Konsumen dengan Skala GUTTMAN (Suranto, M. Musrofi & Agung W.)

permintaan hingga produk tersebut tidak lagi diinginkan oleh konsumen, meskipun aneh bahwa ini tidak berlaku untuk semua produk.

Pengertian Pelanggan

Pengertian pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*Performance*) kita (atau perusahaan kita). Jadi pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya. Tidak ada seorangpun yang menang beradu argumentasi dengan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. (Gaspersz, 1997 dalam Prayitno, 2003)

Kepuasan Pelanggan

Fokus kepuasan pelanggan itu lebih besar dari sekedar melakukan survey. Fokus pelanggan adalah bagian dari suatu proses yang mengarah keperbaikan yang terus menerus didalam organisasi, yang pada gilirannya akan menghasilkan keputusan pelanggan. Sumber dayanya terbatas, konsekuensinya, sumber daya itu harus terus diterapkan dimana sumber daya ini paling banyak digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan. (Goetsch dan Davids, 1997 dalam Triwik, 2004).

Skala Guttman

Penggunaan skala Guttman, yang disebut juga metode scalogram atau analisa skala (*scale analisis*) sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang diteliti, yang disebut isi universal (*universe of content*) atau atribut universal (*universe attribute*). Dalam prosedur Guttman,

suatu atribut universal mempunyai dimensi satu jika atribut ini menghasilkan suatu skala komulatif yang perfek. Skala Guttman diberi nama menurut ahli yang mengembangkannya, yaitu Louis Guttman. Skala ini mempunyai ciri penting, yaitu (Nasir, 1998). Skala Guttman merupakan skala komulatif. Jika seseorang menginginkan pertanyaan atau pertanyaan yang berbobot lebih berat, maka ia juga akan mengiakn pertanyaan atau pernyataan yang kurang berbobot lainnya. Skala Guttman ingin mengukur satu dimensi saja dari suatu variabel yang multidimensi, sehingga skala ini termasuk mempunyai sifat unidimensional. Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam *check list*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Dalam penelitian ini, Skala Guttman digunakan untuk mengetahui tanggapan-tanggapan atau untuk mengukur suatu dari responden sikap yang terdapat pada produk yang sedang diteliti. Koefisien reproduibilitas, yang mengukur derajat ketepatan alat ukur dibuat (yaitu daftar pertanyaan) dihitung dengan menggunakan rumus menurut : (Nasir, 1998)

$$K_r = 1 - \frac{e}{n} \quad \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

N = Total kemungkinan jawaban, yaitu jumlah pertanyaan \times jumlah responden

e = Jumlah error

K_r = Koefisien reproduibilitas

Langkah selanjutnya adalah mencari koefisien skalabilitas yang dicari dengan rumus

$$K_s = 1 - \frac{e}{p} \quad \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

e = Jumlah Error

p = Jumlah kesalahan yang diharapkan

K_r = Koefisien skalabilitas

Kemungkinan jumlah kesalahan yang diharapkan dicari demikian jika jawaban yang diberikan adalah ya atau tidak, atau dicek dan tidak dicek, Maka kemungkinan mendapat jawaban yang benar adalah 0.5. Jumlah kemungkinan yang diharapkan adalah $0.5 \times m$ yaitu kemungkinan memperoleh cek dikalikan dengan total kesalahan. Dengan demikian $p = 0.5 \times m$, dan rumus diatas menjadi

$$K_s = 1 - \frac{e}{0.5m} \text{ skala yang mempunyai}$$

$K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, maka koefisien skalabilitas dari penelitian ini adalah

$$K_s = 1 - \frac{e}{0.5m} \dots\dots\dots (3)$$

Dari hasil koefisien skalabilitas diatas maka skala yang mempunyai $K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, jadi koefisien skalabilitas dari penelitian tentang sikap responden pengguna motor Sanex layak untuk digunakan (Nasir,1998)

Teknik Pengumpulan Data

Metode Interview, Observasi, Dokumentasi dan Studi Pustaka serta Penyebaran Angket (*kuesioner*).

Identifikasi Variabel Penelitian

Pada tahap ini akan ditentukan variabel-variabel yang dianggap dominan dan penting pada motor Sanex. Variabel atau atribut tersebut meliputi **Kelengkapan Produk** [atribut atau kelengkapan yang terdapat pada motor sanex meliputi sistem suspensi, sistem brake, sistem kelistrikan, sistem pengapian, dan sistem pelumasan], **Kenyamanan Produk** [motor sanex dapat melakukan atau menaiki jalan yang menenjak dengan sangat mudah, selain itu ketika

mengendarai motor sanex apakah masih merasakan getaran mesin dipijakan kaki, dan pada waktu melewati jalan yang tidak rata apakah masih merasakan guncangan baik ketika membonceng ataupun mengemudi], **Daya Tahan Produk** [motor sanex mampu melakukan perjalanan atau menempuh perjalanan jauh dengan performa mesin yang sama ketika berangkat dan apakah *frame* atau rangka dari motor sanex dapat menumpu beban yang berat], **Akselerasi Produk** [Kehalusn suara mesin, perpindahan antar gigi transmisi apakah masih terdapat hentakan, Sistem *cluth* atau kopling apakah masih sering terjadi slip kopling atau tidak], **Responsivitas** [pada waktu start berhenti atau kondisi motor berjalan apakah motor Sanex dapat melakukan responsivitas dengan baik], **Performa Produk** [meliputi sistem starter, penerangan, lampu sein, lampu stop, spedo meter, kunci pengaman], **Kualitas Produk** [Kualitas produk yang dimaksud disini adalah bahan dari pembuat body motor Sanex], **Design Produk** [Design produk dari motor Sanex yang meliputi dari Bentuk stripping atau stiker, Dimensi berat dan bentuk mesin], **Speare Parts** [Speare parts motor Sanex apakah mudah didapat dan apakah harganya tergolong mahal atau murah dengan mutu yang baik atau kurang baik], **Kemudahan Penggunaan** [Kemudahan penggunaan yang dimaksudkan adalah jarang rusak, jarang mogok pada waktu menempuh perjalanan disaat kondisi mesin panas], **Harga Beli** [harga beli tentang motor Sanex apakah harga dari motor Sanex sudah menjadi keinginan dari konsumen, dan apakah motor Sanex didalam pembeliannya termasuk dalam kategori mahal atau murah], **Harga Purna Jual** [harga purna jual dari motor Sanex sudah atau belum untuk memenuhi dari keinginan dari konsumen, dikarenakan mungkin harga

jual motor Sanex masih relatif rendah], **Mengikuti Trend** [kemajuan teknologi dengan penambahan cc, memperbesar volume ruang bakar atau silinder. Trend yang lagi naik daun sekarang motor dengan volume silinder 125 cc, saat ini motor Sanex untuk jenis bebek belum meluncurkan cc besar. Produk Sanex masih bertahan dengan volume silinder 100 cc untuk motor 4 langkah, saat ini motor Sanex juga belum mengeluarkan produk motor dengan jenis 2 langkah], **Warna** [Warna penampilan cat, kualitas cat dan kualitas bahan dari body motor Sanex, memenuhi satandart atau belum], **Irit Bahan Bakar**. Penentuan atribut motor Sanex didapat dari survey pada show room atau dealer motor Sanex.

Teknik Pengolahan Data

1. Analisa butir instrumen untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrument.
 - a Analisa kesahihan butir [validitas]

b Analisa keandalan butir [reliabilitas]

2. Metode Skala Guttman

Suatu penerjemah keinginan konsumen kepada spesifikasi suatu teknik produk ataupun jasa yang digunakan dalam suatu penelitian.

Hasil Pengolahan Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dan data dikatakan valid karena r hitung $>$ r tabel [0,632]. Dengan sampel 10 responden awal (tryout awal) dan alpha 5%. Dalam uji ini terdapat beberapa jenis pertanyaan yang harus dihilangkan karena tidak mewakili dari keinginan konsumen atau responden sebagai obyek yang diteliti. Dalam uji validitas pendahuluan ini dapat dilihat pada tabel -1

Tabel -1. Uji Validitas Pendahuluan Pengguna Motor Sanex

No	Keinginan/Kebutuhan Responden	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Kelengkapan Produk	0.773**	Valid
2	Kenyamanan	0.693*	Valid
3	Daya Tahan	0.685*	Valid
4	Akselerasi	0.685*	Valid
5	Responsivitas	0.992**	Valid
6	Performa Produk	0.823**	Valid
7	Kualitas Produk	0.363	Tidak Valid
8	Design Produk	0.750*	Valid
9	Speare Parts	0.774**	Valid
10	Kemudahan Penggunaan	0.140	Tidak Valid
11	Harga Beli	0.817**	Valid
12	Harga Purna Jual	0.789**	Valid
13	Mengikuti Trend	0.733**	Valid
14	Warna	0.893**	Valid
15	Irit Bahan Bakar	0.766**	Valid

*Signifikan 0.05

**Signifikan 0.01

Sumber : Data Primer

Dari kuesioner pendahuluan pengguna atau responden pengguna motor Sanex terlihat bahwa pada kuesioner nomor 7 dan nomor 10 tidak valid. Jadi untuk langkah selanjutnya kedua item atau kedua butir tersebut harus dihilangkan. Selanjutnya dari daftar pertanyaan yang valid menjadi 13 pertanyaan.

Uji Reliabilitas

Keandalan atau (reliabilitas) adalah suatu cara untuk mengukur suatu kuesioner

yang merupakan indikator dari variabel atau dari suatu atribut sebuah penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas nilai kuesioner dianggap reliabel jika r hitung $>$ r tabel [0,632]. Uji reliabilitas responden pengguna motor Sanex dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Uji Reliabilitas Pendahuluan Pengguna Motor Sanex

No	Keinginan/Kebutuhan Responden	Nilai Hitung	Keterangan
1	Kelengkapan Produk	0.919	Reliabel
2	Kenyamanan	0.920	Reliabel
3	Daya Tahan	0.920	Reliabel
4	Akselerasi	0.920	Reliabel
5	Responsivitas	0.909	Reliabel
6	Performa Produk	0.916	Reliabel
7	Design Produk	0.918	Reliabel
8	Speare Parts	0.917	Reliabel
9	Harga Beli	0.916	Reliabel
10	Harga Purna Jual	0.917	Reliabel
11	Mengikuti Trend	0.919	Reliabel
12	Warna	0.914	Reliabel
13	Irit Bahan Bakar	0.919	Reliabel

Analisis Kepuasan Dengan Guttman

Setelah jawaban pertanyaan tersebut dikumpulkan, maka kemudian disusun dalam sebuah tabel Guttman. Total pilihan jawaban yang tersedia untuk

responden adalah 13 dikalikan $37 = 481$. Tabel 3 dapat dilihat total cek berdasarkan rangking.

Tabel 3. Data Kepuasan Responden Pengguna Motor Sanex

Responden	Atribut Motor Sanex Jenis Bebek												
	9	13	1	6	5	2	7	10	8	11	12	3	4
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Analisis Kepuasan Konsumen dengan Skala GUTTMAN (Suranto, M. Musrofi & Agung W.)

20	X		X	X	X	-		X		X	X	X	X
21	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X
22	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X
23	X	X	X	X	X			X	X	X		X	X
24	X	X	X		X	X	X	X	X	X	-	X	
25	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X
26	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X
27	X		X	X	X		-	X	X	X	X	X	X
28		X	X	X	X	X	X	X	X		X		X
29	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	
30	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	-
31		X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X
32	X	X		X	X	X	X	X		X		-	X
33	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X
34	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X
35	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
36	X	X		-	X	X		X	X	X	X	X	X
37	X	X	X	X	-	X	X	X		X	X	X	
Total Cek	35	34	34	32	30	29	28	28	27	27	27	27	25
Total Error	0	0	0	3	1	1	1	1	0	1	2	3	2

Jumlah Pertanyaan \times Jumlah Responden = $n = 13 \times 37 = 481$

Sumber : Data Primer

Dari total pilihan jawaban yang tersedia untuk responden adalah $13 \times 37 = 481$. Total jawaban yang di cek, seperti terlihat pada tabel 3. Total eror yang terjadi pada skala adalah total pilihan = $n = 481$ dikurangi dengan total jawaban = $m = 383$, yaitu : $481 - 383 = 98$. Error yang dibuat adalah 15 seperti terlihat pada tabel. Apakah kesalahan dari kemungkinan masih dianggap dapat diterima. Untuk menjawab ini, perlu dicari koefisien reproduibilitas dan koefisien skalabilitas. Koefisien reproduibilitas, yang mengukur derajat ketepatan alat ukur dibuat dan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$K_r = 1 - \frac{e}{n}$$

$$K_r = 1 - \frac{15}{481} = 0.96, \text{ karena } K_r >$$

0.90 dianggap baik, maka skala Guttman diatas dengan $K_r = 0.96$ dianggap baik untuk digunakan.

Langkah selanjutnya adalah mencari koefisien skalabilitas yang dicari dengan

$$\text{rumus } K_s = 1 - \frac{e}{p} \text{ dimana}$$

e = Jumlah Error

p = Jumlah kesalahan yang diharapkan

K_r = Koefisien skalabilitas

Kemungkinan jumlah kesalahan yang diharapkan dicari demikian jika jawaban yang diberikan adalah ya atau tidak, atau dicek dan tidak dicek, Maka kemungkinan mendapat jawaban yang benar adalah 0.5. Jumlah kemungkinan yang diharapkan adalah $0.5 \times m$ yaitu kemungkinan memperoleh cek dikalikan dengan total kesalahan. Dengan demikian $p = 0.5 \times m$, dan rumus diatas menjadi

$$K_s = 1 - \frac{e}{0.5m} \text{ skala yang mempunyai}$$

$K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, maka koefisien skalabilitas dari penelitian ini

$$\text{adalah } K_s = 1 - \frac{e}{0.5m}$$

suara mesin, perpindahan antar gigi transmisi apakah masih terdapat hentakan, Sistem *cluth* atau kopling apakah masih sering terjadi slip atau tidak. Untuk akselerasi dari 37 responden 25 menjawab ya diberi simbol (X) dan 10 menjawab tidak diberi simbol (), dan 2 tidak menjawab keduanya atau error diberi simbol (-). Untuk akselerasi motor Sanex masuk dalam kategori kurang puas.

5. Analisis Responsivitas Motor Sanex

Untuk atribut dari responsivitas diantaranya adalah pada waktu start berhenti atau kondisi motor berjalan apakah motor Sanex dapat melakukan responsivitas dengan baik. Untuk masalah responsivitas dari 37 responden yang menjawab ya ada 30 dan diberi simbol (X), yang menjawab tidak ada 6, diberi simbol (), dan 1 tidak menjawab keduanya atau error diberi simbol (-). Sehingga untuk analisis responsivitas motor Sanex masuk dalam kategori puas.

6. Analisis Performa Produk Motor Sanex

Dari analisis performa produk diantaranya bentuk atau body dari motor Sanex yang meliputi sistem starter, penerangan, lampu sein, lampu stop, klakson. Dari 37 responden yang menjawab ya ada 32 diberi simbol (X) dan 2 menjawab tidak diberi simbol (), dan 3 tidak menjawab keduanya (error) diberi simbol (-). Untuk analisis performa produk masuk dalam kategori puas.

7. Analisis Design Produk Motor Sanex

Untuk analisis design produk dari motor Sanex yang meliputi dari Bentuk stripping atau stiker, bentuk body dari motor Sanex, dari 37

responden 28 menjawab ya diberi simbol (X), 8 menjawab tidak diberi simbol (), dan 1 tidak menjawab kedua-duanya atau error diberi simbol (-). Untuk analisis design produk masuk dalam kategori kurang puas.

8. Analisis Speare Parts Motor Sanex

Dari analisis speare parts motor Sanex apakah mudah didapat dan apakah harganya mahal atau murah, dari analisa itu dari 37 responden pengguna motor Sanex 27 menjawab ya diberi simbol (X) dan 10 lainnya menjawab tidak diberi simbol () dan pada analisis speare parts tidak terjadi error. Sehingga untuk analisis speare parts masuk dalam kategori kurang puas.

9. Analisis Harga Beli Motor Sanex

Dari analisis harga beli tentang motor Sanex apakah harga dari motor Sanex sudah menjadi keinginan dari sebagian responden, dari 37 responden pengguna motor Sanex 35 menjawab ya diberi simbol (X) 2 menjawab tidak diberi simbol () dan pada analisis harga beli tidak terjadi error. Sehingga untuk analisis harga beli masuk dalam kategori puas.

10. Analisis Harga Purna Jual Motor Sanex

Dari 37 responden yang menjawab ya ada 28 diberi simbol (X) sedangkan 8 responden menjawab tidak diberi simbol (), dan 1 tidak menjawab keduanya atau error dan diberi simbol (-). Untuk analisis harga purna jual masuk dalam kategori kurang puas.

11. Analisis Trend Motor Sanex

Dari analisis data diatas tentang suatu trend yang ditanyakan pada 37 responden pengguna motor Sanex, tentang trend 27 responden

menjawab ya diberi simbol (X) dan 9 responden menjawab tidak diberi simbol (), dan 1 responden lagi tidak menjawab keduanya atau error dan diberi simbol (-). Untuk analisis trend dari motor Sanex masuk dalam kategori kurang puas.

12. Analisis Warna Motor Sanex

Analisis warna disini dimaksudkan tentang penampilan warna cat, kualitas cat dan kualitas bahan dari body motor Sanex apakah sudah memenuhi satandard atau keinginan dari sebagian responden pengguna motor Sanex. Melihat dari data diatas 27 responden menjawab ya diberi simbol (X) 8 diantaranya menjawab tidak, untuk jawaban tidak diberi simbol (), dan 2 lagi tidak menjawab untuk kedua-duanya atau error diberi simbol (-). Sehingga untuk analisis warna dari motor Sanex masuk dalam kategori kurang puas.

13. Analisis Keiritan Bahan Bakar Motor Sanex

Dari analisis tentang bahan bakar motor Sanex sudah memenuhi dari keinginan dari sebagian responden pengguna motor Sanex, melihat dari data diatas bahwa 34 responden menjawab ya diberi simbol (X), 3 responden menjawab tidak yang diberi simbol (), dan pada analiasa irit bahan bakar tidak terdapat error. Sehingga untuk analisis keiritan motor Sanex masuk dalam kategori puas.

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh para responden sesuai dengan prioritas adalah kelengkapan

produk 8.05%, kenyamanan 7.74%, daya tahan 7.14%, akselerasi 7.35%, responsivitas 7.91%, performa produk 7.98%, design produk 7.42%, speare parts 7.14%, harga beli 8.68%, harga purna jual 7.35%, mengikuti trend 7.63%, warna 7.28%, dan irit bahan bakar 8.33%.

2. Untuk analisis Skala Guttman terdapat 5 atribut yang masuk dalam kategori sikap sangat puas yaitu Kelengkapan Produk, Responsivitas, Performa Produk, Harga Beli, Irit Bahan Bakar. Sedangkan untuk atribut yang masuk dalam kategori sikap puas ada delapan (8) yaitu Kenyamanan, Daya Tahan, Akselerasi, Design Produk, Speare Parts, Harga Purna Jual, Mengikuti Trend dan Warna
3. Dengan perolehan dari hasil penelitian tentang sikap kepuasan pengguna motor Sanex di daerah Juwiring Klaten ini dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi atau opini masyarakat bahwa motor Sanex tidak handal tidak terbukti, dalam artian bahwa motor Sanex mempunyai beberapa kelebihan dan mempunyai beberapa kekurangan.

Saran

Dari penelitian' pengukuran sikap kepuasan pengguna motor Sanex, maka penulis kiranya dapat memberikan saran :

1. Sebaiknya pihak dealer selalu membuka kotak saran tentang kepuasan dari produk motor Sanex.
2. Manajemen motor Sanex harus selalu mengembangkan inovasi pelayan dan pengembangan inovasi produk sesuai dengan keinginan pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan

hasil yang didapatkan lebih sempurna.

4. Sebaiknya penelitian yang akan datang lebih diperbanyak, lebih satu kecamatan atau bila perlu satu Kabupaten.

Daftar Pustaka

- Hadi Sutrisno, 1991, *Analisa Butir untuk Instrumen Angket, Tes, Skala Nilai dengan Basica*, Penerbit, Andi Offset Yogyakarta.
- Nasir Moh, 1988, *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia
- Nurnaningsih Triwik, 2004, *Penerapan Metode QFD Dalam Mengembangkan Produk Kursi Makan di UD Wijaya Kusuma*, Tugas Akhir, UMS
- Prayitno Tino, 2003, *Analisa Perancangan dan Pengembangan Produk Meja Setrika Dengan Metode QFD Ditinjau dari Aspek Ergonomis*. Tugas Akhir, UMS
- Widodo, Agung. 2004. *Analisis Sikap Kepuasan Pengguna Motor Sanek Jenis Bebek Dengan Skala Guttman Di Kecamatan Juwiring Klaten*. Skripsi, Teknik Industri UMS.
- Zulian Yamit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia Yogyakarta