

## **STUDI DESKRIPTIF KUALITAS PRODUK OLI CASTROL POWER 1 4T BERDASARKAN PERPSEPSI KONSUMEN DI SURABAYA**

**Ignasius Victor**

Manajemen/ Fakultas Bisnis dan Ekonomika

[Ignasius\\_victor@yahoo.com](mailto:Ignasius_victor@yahoo.com)

**Abstract-***This study aims to determine the quality of the description of Castrol Power 1 4T oil by consumer perceptions in Surabaya . This study used a kuantitatif descriptive purely with software SPSS for windows 18 , this study uses a survey method .*

*Determination of population using non-probability sampling techniques and sampling methods using convenience sampling, data processing method using cross-tabulation with the characteristics of the target population is the consumers who have purchased and use Castrol Power 1 4T oil for 4 months on a regular basis and at least 17 years old with a high school education level. The samples used in this study a total of 120 samples.*

*The results of this study indicate that picture of the quality of oil products Castrol Power 1 4T in Surabaya seen from the 8 dimensions of quality of products; Performance, Feature, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Perceived Quality, the quality of the product oil Castrol Power 1 4T in Surabaya quality perceived by consumers .*

**Keywords:** *Performance, Feature, Reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, Perceived Quality.*

**Intisari-**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang kualitas oli Castrol Power 1 4T berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif murni dengan software *SPSS for windows 18*,

Penentuan populasi menggunakan teknik *non probability sampling* dan metode pengambilan sampling menggunakan *convenience sampling*, metode pengolahan data menggunakan tabulasi silang serta karakteristik populasi yang dituju adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan oli Castrol Power 1 4T selama 4 bulan terakhir secara rutin dan berusia minimal 17 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir SMA. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran tentang kualitas produk oli Castrol Power 1 4T di Surabaya dilihat dari 8 dimensi kualitas produk yaitu; Kinerja (*Performance*), Keistimewaan (*Feature*), Keandalan (*Reliability*),

Kesesuaian (*Conformance*), Daya Tahan (*Durability*), Perbaikan (*Serviceability*), Daya Tarik (*Aesthetics*), Kesan Kualitas (*Perceived Quality*). maka kualitas produk oli Castrol Power 1 4T di Surabaya dipersepsikan berkualitas menurut konsumen.

**Kata Kunci:** Kinerja, Keistimewaan, Keandalan, Kesesuaian, Daya Tahan, Perbaikan, Daya Tarik, Kesan Kualitas.

## **A. Pendahuluan**

Salah satu alat transportasi yang pertumbuhannya berkembang pesat saat ini adalah sepeda motor. Masyarakat Indonesia sudah menganggap bahwa sepeda motor bukan lagi sebagai alat transportasi yang mahal dan tidak terjangkau untuk dibeli akan tetapi juga merupakan salah satu sarana transportasi yang murah dalam hal perawatan dan hemat energi bahan bakar. Tingginya permintaan terhadap daya beli sepeda motor tersebut didukung oleh harga yang terjangkau oleh masyarakat dan semakin mudahnya cara memiliki sepeda motor tersebut maka *volume* penjualan sepeda motor semakin naik dari tahun ke tahun. Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) memberikan informasi pertumbuhan produksi sepeda motor yang mengalami kenaikan pada tahun 2009 produksi sepeda motor sejumlah 5,8 juta unit, tahun 2010 produksi sepeda motor sejumlah 7,3 juta unit dan tahun 2011 produksi sepeda motor sejumlah 8 juta unit. (<http://www.aisi.or.id/statistic/>)

Terjadinya kenaikan produksi sepeda motor juga berpengaruh pada kebutuhan oli sepeda motor sebagai kebutuhan dasar mesin agar motor dapat berjalan dengan baik. Sepeda motor 4tak memiliki 3 (tiga) komponen utama, yaitu mesin, kopling, dan girboks yang ada dalam satu kompartemen. Ketiganya membutuhkan oli berkualitas prima untuk melindunginya. Penggantian oli merupakan perawatan yang tergolong sederhana tetapi sangat vital bagi kendaraan bermotor.

Pangsa pasar oli di setiap kota selalu dipimpin oleh Top 1 dan Mesran. Berdasarkan kota, Top 1 tampak sangat dominan menguasai pasar Jakarta. Sementara bagi Mesran, produk ini banyak digunakan oleh konsumen di kota Medan. Dari survei ini terlihat pula bahwa untuk oli Castrol paling banyak dipakai oleh konsumen di Surabaya. (<http://www.marketing.co.id/top-1-nomor-satu-mesran-terus-menempel/> )

Obyek penelitian ini menggunakan oli Castrol Power 1 4T. Alasan memilih oli Castrol Power 1 4T adalah menarik untuk dibahas dikarenakan banyaknya persaingan antar perusahaan yang membuat oli tetapi dengan beragam kualitas yang ditawarkan ke konsumen. PT Castrol Indonesia meluncurkan produk pelumas terbaru Castrol Power 1 4T dengan *formula* baru yang didesain khusus untuk menawarkan terobosan baru bagi pengguna sepeda motor di Indonesia yang menyukai kecepatan. Peluncuran oli Castrol Power 1 4T dengan *formula* baru ini merupakan salah satu upaya Castrol untuk memproduksi pelumas yang berkualitas bagi para konsumennya. (<http://www.google.com/url?YbUB0X8Xclqc7zg&sig2=4iDYkyiB6dGrz0YyDNNzKw&bvm=bv.53537100.d.bmk>)

Oli Castrol Power 1 4T dapat meningkatkan tenaga dengan teknologi *Trizone Power* dan *formula Power Release*. Oli ini juga mampu meningkatkan efektifitas *clutch grip* sehingga tenaga mesin tersalur lebih sempurna ke roda belakang tanpa kopling mengalami gejala selip. Ditambah dengan tingkat oksidasi dan deterjen, pelumas mesin motor ini memiliki ketahanan yang lebih tinggi serta mampu menjaga kebersihan mesin bagian dalam. Aliran oli terdapat dalam bagian mesin, girboks dan kopling pada sepeda motor modern dapat berkontribusi pada friksi dan tarikan, yang pada akhirnya dapat mengurangi *power output*.

Produk oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar internasional yang telah ditetapkan sesuai dengan standart API (*American Pertoleum*

*Institute*) dan JASO (*Japanese Automotive Standar Association*) yaitu; kemampuan dari oli yang tidak mudah cepat menguap, tidak terlalu cepat dalam masa pergantian oli, dan tidak mudah berubah warna. Selain itu kemampuan oli melakukan pelumasan terhadap kopling (sepeda motor yang menganut kopling basah). Castrol Power 1 4T memiliki standar API SL dan JASO MA versi 2. Hal ini membuktikan bahwa produk dari Castrol tersebut berkualitas premium.

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif murni. Ditinjau dari pendekatannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menggambarkan kualitas produk oli Castrol Power 1 4T berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya.

### **2. Variabel dan Definisi Operasional**

Variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas produk. Definisi Operasional kualitas produk adalah persepsi konsumen terhadap karakteristik dari oli Castrol Power 1 4T yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen di Surabaya yang diukur melalui delapan dimensi kualitas produk menurut Garvin 1984 (dalam Sebastianelli and Tamimi, 2002), yaitu;

#### *1. Performance* (Kinerja)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan aspek fungsional dari oli Castrol Power 1 4T dan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan ketika ingin membeli suatu produk, yaitu; oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik).

#### *2. Features* (Keistimewaan)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan menambah fungsi dasar oli Castrol Power 1 4T yaitu; oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi dengan formula “*Power Release*”.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan keakuratan dan kehandalan oli Castrol Power 1 4T dalam jangka waktu yang tidak terbatas, yaitu; oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin.

4. *Conformance* (Kesesuaian)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan desain, konsisten dalam mengantarkan produk ketinggian kinerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh API dan JASO, yaitu; oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API (*American Petroleum Institute*) dan JASO (*Japanese Automotive Standard Association*) .

5. *Durability* (Daya Tahan)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan daya tahan produk oli Castrol Power 1 4T, yaitu; ketahanan oli Castrol power 1 4T sesuai dengan umur pergantian oli rata-rata.

6. *Serviceability* (Perbaikan)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan kemudahan perbaikan, yaitu; kemudahan dalam melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.

7. *Aesthetic* (Daya Tarik)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan penampilan perasaan konsumen mengenai oli Castrol Power 1 4T, yaitu; kemenarikan desain kemasan oli Castrol Power 1 4T.

#### 8. *Perceived Quality* (Kesan Kualitas)

Persepsi konsumen terhadap karakteristik yang berkaitan dengan citra, reputasi, dan nama merek dari produk serta tanggung jawab terhadap kualitas oli Castrol Power 1 4T, yaitu; keunggulan kualitas produk oli Castrol Power 1 4T secara menyeluruh.

### 3. **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

### 4. **Target dan Karakteristik Populasi**

Target populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan oli Castrol Power 1 4T di Surabaya dalam 1 (satu) tahun terakhir. Adapun karakteristik populasi yang digunakan yaitu pernah membeli dan menggunakan oli Castrol Power 1 4T secara rutin minimal selama 4 (empat) bulan terakhir, berdomisili di Surabaya, dan pendidikan minimal SMA.

### 5. **Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Metode pengambilan sampling digunakan adalah *convenience sampling*, Oleh karena itu besarnya jumlah sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 responden.

### 6. **Aras dan Skala Pengukuran**

Aras pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas oli Castrol Power 1 4T adalah aras interval dan bersifat tertutup (*close ended question*), serta disusun berdasarkan *numerical scale*, yaitu skala yang meminta responden untuk memberikan penilaian pada serangkaian pernyataan yang diukur dalam 5 (lima) skala jenjang.

Tidak setuju      1      2      3      4      5      Setuju

### 7. **Prosedur Pengumpulan Data**

Langkah langkah dalam prosedur pengumpulan data dapat dijelaskan

sebagai berikut;

- 1). Menyusun kuesioner yang disesuaikan dengan topik dan objek yang hendak diteliti,
- 2). Mencari responden yang sesuai dengan karakteristik populasi dan sampel yang telah ditetapkan serta meminta responden untuk mengisi kuesioner.
- 3). Memberikan penjelasan kepada responden cara mengisi kuesioner.
- 4) Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi dan menyeleksi agar diketahui mana yang layak digunakan untuk proses penelitian selanjutnya,
- 5). Mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul sesuai dengan kepentingan penelitian.

#### **8. Metode Pengolahan Data**

- 1). *Mean* (Rata-rata)
- 2). *Standart Deviation* (Deviasi Standart/ Simpangan Baku),
- 3). Persentase diagram,
- 4). Tabulasi Silang.

#### **C. Hasil Penelitian**

Berdasarkan tabel 7 maka diketahui total dari nilai *mean* variabel kualitas produk secara keseluruhan yaitu sebesar 4.144 dan deviasi standar 0.830, dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas produk oli Castrol Power 1 4T memiliki kualitas baik. Selain itu, jika dilihat berdasarkan dimensi keseluruhan kualitas produk maka skor tertinggi berada pada dimensi Keistimewaan (*Features*) sebesar 4,317 sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi Daya Tahan (*Durability*) sebesar 4.000.

**Tabel 1**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T**  
**berdasarkan dimensi secara keseluruhan**

No	Keterangan	Mean	Deviasi Standar	Dimensi
1	Oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan Anda dalam mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik)	4.200	.8754	Kinerja (Performance)
2	Formula <i>Power Release</i> pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan Anda.	4.317	.7890	Keistimewaan (Features)
3	Oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin motor Anda dengan baik.	4.075	.8615	Kehandalan (Reliability)
4	Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API ( <i>American Petroleum Institute</i> ).	4.163	.8514	Kesesuaian (Conformance)
5	Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh JASO ( <i>Japanese Automotive Standard Association</i> ).			
6	Oli Castrol Power 1 4T memiliki daya tahan yang baik (umur pergantian oli rata-rata).	4.000	.8697	Daya Tahan (Durability)
7	Anda dengan mudah melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.	4.100	.8830	Perbaikan (Serviceability)
8	Desain kemasan oli Castrol Power 1 4T menurut Anda menarik.	4.075	.7903	Daya Tarik (Aesthetic)
9	Menurut Anda oli Castrol Power 1 4T memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh.	4.225	.7272	Kesan Kualitas (PerceiveQuality)
	<b>TOTAL</b>	<b>4.144</b>	<b>0.8309</b>	

Sumber; data diolah

### 1. Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 2 diketahui dari total nilai *mean*, maka pegawai swasta memiliki total dari nilai *mean* dengan skor yang tertinggi yaitu sebesar 4,27. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai swasta memiliki persepsi bahwa kualitas oli Castrol Power 1 4T memiliki kualitas baik. Sedangkan untuk nilai total deviasi standar dengan skor tertinggi terdapat pada mahasiswa/ pelajar yaitu sebesar 0,901. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa/ pelajar memiliki



jawaban yang beragam.

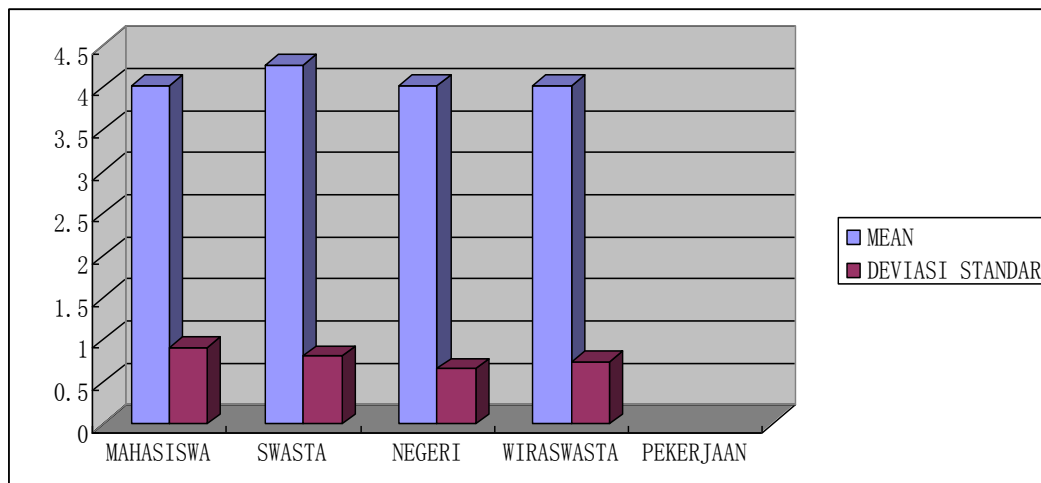
**Tabel 2**  
**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Pekerjaan**

Pernyataan	MAHASISWA		SWASTA		NEGERI		WIRASWASTA	
	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar
1	4.07	0.947	4.32	0.833	<b>4.40</b>	0.894	4.00	0.817
2	<b>4.17</b>	0.935	<b>4.47</b>	0.676	4.00	0.707	4.23	0.832
3	3.98	0.950	4.12	0.804	3.60	0.894	<b>4.38</b>	0.768
4	4.12	0.861	4.25	0.856	3.80	0.837	3.92	0.641
5	4.14	0.926	4.25	0.876	4.20	0.837	3.92	0.641
6	3.86	0.926	4.12	0.846	4.20	0.447	3.84	0.899
7	3.90	0.932	4.28	0.885	4.00	0.000	3.92	0.760
8	3.98	0.841	4.20	0.798	3.80	0.447	3.92	0.641
9	4.05	0.795	4.38	0.666	4.20	0.837	4.07	0.641
<b>TOTAL</b>	4.03	<b>0.901</b>	<b>4.27</b>	0.804	4.02	0.657	4.02	0.738

Sumber; data diolah

Keterangan Pernyataan;

1. Oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan Anda dalam mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik).
2. Formula *Power Release* pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan Anda.
3. Oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin motor Anda dengan baik.
4. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API (*American Petroleum Institute*).
5. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh JASO (*Japanese Automotive Standard Association*).
6. Oli Castrol Power 1 4T memiliki daya tahan yang baik (umur pergantian oli rata-rata).
7. Anda dengan mudah melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.
8. Desain kemasan oli Castrol Power 1 4T menurut Anda menarik.
9. Menurut Anda oli Castrol Power 1 4T memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh.



Sumber : Tabel 2

**Gambar 1**

**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Pekerjaan**

**2. Hasil Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Usia.**

**Tabel 3**

**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Usia**

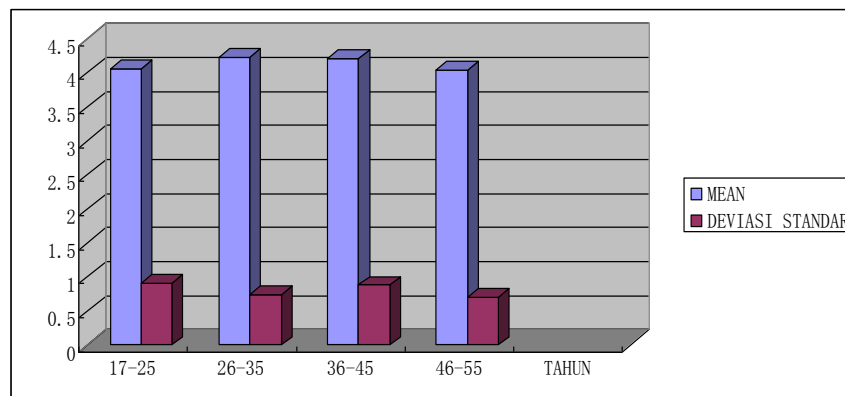
Pernyataan	17-25		26-35		36-45		46-55	
	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar
1	4.12	0.961	<b>4.38</b>	0.784	4.10	0.889	3.80	0.447
2	<b>4.22</b>	0.887	4.34	0.713	<b>4.42</b>	0.746	<b>4.60</b>	0.894
3	3.98	0.958	4.15	0.680	4.19	0.928	3.80	1.095
4	4.10	0.886	4.20	0.734	4.10	0.944	4.40	0.894
5	4.14	0.948	4.23	0.743	4.10	0.944	4.40	0.894
6	3.92	0.944	4.09	0.741	4.05	1.023	3.80	0.447
7	3.94	0.935	4.25	0.810	4.24	0.944	3.80	0.447
8	4.04	0.832	4.07	0.789	4.24	0.768	3.80	0.447
9	4.10	0.789	4.32	0.639	4.38	0.740	4.00	0.707
<b>TOTAL</b>	4.06	<b>0.904</b>	<b>4.23</b>	0.737	4.20	0.881	4.04	0.697

Sumber; data diolah

Keterangan Pernyataan;

1. Oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan Anda dalam mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik).
2. Formula *Power Release* pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan Anda.

3. Oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin motor Anda dengan baik.
4. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API (*American Petroleum Institute*).
5. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh JASO (*Japanese Automotive Standard Association*).
6. Oli Castrol Power 1 4T memiliki daya tahan yang baik (umur pergantian oli rata-rata).
7. Anda dengan mudah melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.
8. Desain kemasan oli Castrol Power 1 4T menurut Anda menarik.
9. Menurut Anda oli Castrol Power 1 4T memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh.



Sumber : Tabel 3

Gambar 2

### Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Usia

Berdasarkan tabel 3 diketahui dari total nilai *mean*, maka diketahui usia 26-35 tahun memiliki total dari nilai *mean* dengan skor tertinggi yaitu sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa usia 26-35 tahun memiliki persepsi bahwa kualitas oli Castrol Power 1 4T memiliki kualitas baik. Sedangkan untuk nilai total deviasi standar dengan skor tertinggi terdapat pada usia 17-25 tahun yaitu sebesar 0,904. Hal ini menunjukkan bahwa usia 17-25 tahun memiliki jawaban yang beragam.

### 3. Hasil Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Jenis Sepeda Motor

**Tabel 4**  
**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Jenis Sepeda Motor**

Pernyataan	SPORT		BEBEK	
	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar
1	4.28	0.938	4.10	0.781
2	<b>4.36</b>	0.840	<b>4.25</b>	0.744
3	4.13	0.856	4.00	0.872
4	4.19	0.879	4.10	0.781
5	4.20	0.917	4.14	0.800
6	4.00	0.924	4.00	0.800
7	4.19	0.896	3.98	0.860
8	4.19	0.791	3.92	0.771
9	4.29	0.730	4.14	0.722
<b>TOTAL</b>	<b>4.20</b>	<b>0.863</b>	4.07	0.792

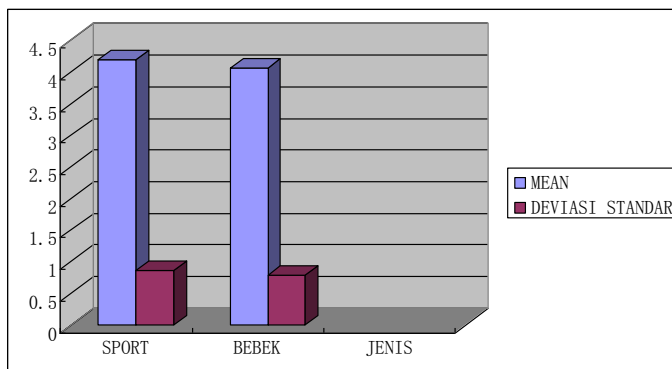
Sumber; data diolah

Keterangan Pernyataan;

1. Oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan Anda dalam mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik).
2. Formula *Power Release* pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan Anda.
3. Oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin motor Anda dengan baik.
4. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API (*American Petroleum Institute*).
5. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh JASO (*Japanese Automotive Standard Association*).
6. Oli Castrol Power 1 4T memiliki daya tahan yang baik (umur pergantian oli rata-rata).
7. Anda dengan mudah melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.
8. Desain kemasan oli Castrol Power 1 4T menurut Anda menarik.
9. Menurut Anda oli Castrol Power 1 4T memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh.

Berdasarkan tabel 4 diketahui dari total nilai *mean*, maka diketahui jenis sepeda motor sport memiliki total dari nilai *mean* dengan skor tertinggi yaitu sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa jenis sepeda motor sport memiliki persepsi bahwa kualitas oli Castrol Power 1 4T memiliki kualitas baik. Sedangkan untuk nilai total deviasi standar dengan skor tertinggi terdapat pada jenis sepeda motor sport yaitu sebesar 0,863. Hal

ini menunjukkan bahwa jenis sepeda motor sport memiliki jawaban yang beragam



Sumber : Tabel 4

Gambar 3

**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Jenis Sepeda Motor**

**4. Hasil Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Merek Sepeda Motor**

Tabel 5

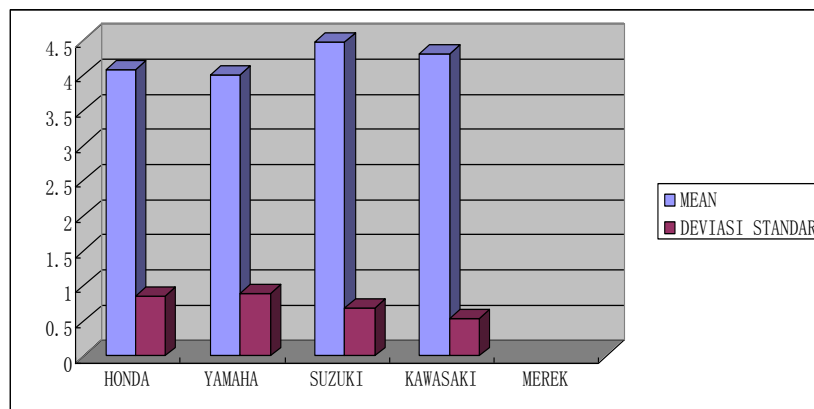
**Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Merek Sepeda Motor**

Pernyataan	Honda		Yamaha		Suzuki		Kawasaki	
	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar	MEAN	Deviasi Standar
1	4.16	0.843	3.98	0.965	<b>4.56</b>	0.698	<b>4.60</b>	0.548
2	<b>4.26</b>	0.848	<b>4.22</b>	0.823	<b>4.56</b>	0.698	4.40	0.548
3	4.00	0.926	3.98	0.892	4.41	0.694	3.80	0.447
4	4.14	0.861	3.91	0.874	4.52	0.643	4.40	0.548
5	4.16	0.843	3.96	0.952	4.48	0.700	<b>4.60</b>	0.548
6	3.95	0.872	3.87	0.967	4.26	0.712	4.20	0.447
7	4.02	0.938	3.91	0.874	4.44	0.751	<b>4.60</b>	0.548
8	3.90	0.750	4.04	0.852	4.41	0.694	4.00	0.707
9	4.09	0.750	4.16	0.767	<b>4.56</b>	0.577	4.20	0.447
<b>TOTAL</b>	4.08	0.848	4.00	<b>0.885</b>	<b>4.47</b>	0.685	4.31	0.532

Sumber; data diolah

Keterangan Pernyataan;

1. Oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kenyamanan Anda dalam mengemudi (mesin motor berjalan dengan baik).
2. Formula *Power Release* pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan Anda.
3. Oli Castrol Power 1 4T mampu melindungi getaran mesin motor Anda dengan baik.
4. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh API (*American Petroleum Institute*).
5. Oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan standar oli yang telah ditetapkan oleh JASO (*Japanese Automotive Standard Association*).
6. Oli Castrol Power 1 4T memiliki daya tahan yang baik (umur pergantian oli rata-rata).
7. Anda dengan mudah melakukan pergantian oli Castrol Power 1 4T secara mandiri.
8. Desain kemasan oli Castrol Power 1 4T menurut Anda menarik.
9. Menurut Anda oli Castrol Power 1 4T memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh.



Sumber : Tabel 5

Gambar 4

### Tabulasi Silang Kualitas Produk Oli Castrol Power 1 4T Dengan Merek Sepeda Motor

Berdasarkan tabel 5 diketahui dari total nilai *mean*, maka diketahui merek sepeda motor Suzuki memiliki total dari nilai *mean* dengan skor yang tertinggi yaitu sebesar 4,47. Hal ini menunjukkan bahwa merek sepeda motor Suzuki memiliki persepsi bahwa kualitas oli Castrol Power 1 4T memiliki kualitas baik. Sedangkan untuk nilai total deviasi standar dengan skor tertinggi terdapat pada merek sepeda motor Yamaha yaitu sebesar 0,885. Hal ini menunjukkan bahwa merek sepeda motor Yamaha memiliki jawaban yang beragam.

## **D. Kesimpulan**

### **1. Konklusi**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya didapatkan hasil sebagai berikut;

- Konsumen di Surabaya memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas produk oli Castrol Power 1 4T secara keseluruhan
- Dimensi kualitas oli Castrol Power 1 4T paling baik menurut responden adalah dimensi Keistimewaan (*Features*). Di mana *Formula power release* pada oli Castrol Power 1 4T mampu memberikan kemudahan dalam berakselerasi terhadap kendaraan
- Dilihat dari pekerjaan, mahasiswa/pelajar memiliki persepsi baik pada dimensi Keistimewaan (*Features*), pekerjaan sebagai pegawai swasta memiliki persepsi baik pada dimensi Keistimewaan (*Feature*), pekerjaan sebagai pegawai negeri memiliki persepsi baik pada dimensi Kinerja(*Performance*) dan pekerjaan sebagai wiraswasta memiliki persepsi baik pada dimensi Keandalan (*Reliability*).
- Dilihat dari usia, responden dengan usia 17-25 tahun memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*), responden dengan usia 26-35 tahun memiliki persepsi yang baik pada dimensi Kinerja(*Performance*), responden dengan usia 36-45 tahun memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*), responden dengan usia 46-55 tahun memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*).
- Dilihat dari jenis sepeda motor, responden dengan jenis sepeda motor sport memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*), sedangkan responden dengan jenis sepeda motor bebek memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*).

- Dilihat dari merek motor, responden dengan merek sepeda motor Honda memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*), responden dengan merek sepeda motor Yamaha memiliki persepsi yang baik pada dimensi Keistimewaan(*Feature*), responden dengan merek sepeda motor Suzuki memiliki persepsi yang baik pada dimensi Kinerja (*Performance*), Keistimewaan (*Feature*) dan Kesan Kualitas (*Perceived Quality*), dan responden dengan merek sepeda motor Kawasaki memiliki persepsi yang baik pada dimensi Kinerja (*Performance*), Kesesuaian (*Conformance*) dan Perbaikan (*Serviceability*).

## 2. **Rekomendasi**

- Skor terendah dari hasil penelitian dilihat dari dimensi secara keseluruhan, terletak pada dimensi Daya Tahan. Sehingga pihak Castrol Indonesia lebih meningkatkan kualitas produk oli Castrol Power 1 4T dari segi Daya Tahan (*Durability*) yaitu umur pergantian oli Castrol Power 1 4T. Hal ini didapatkan dari hasil responden bahwa umur dari oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan umur oli pada umumnya yaitu 2000-3000 km.

Di mana pihak Castrol mengklaim bahwa produk oli Castrol Power 1 4T mampu bertahan hingga 4000-5000km. Di lain sisi dengan harga HET yang diterapkan 0,8 liter dengan harga 41 ribu dan 1 liter dengan 49 ribu maka diharapkan kualitas produk oli Castrol Power 1 4T sesuai dengan harga yang dikeluarkan oleh konsumen sehingga konsumen mendapatkan nilai (*value*) yang sesuai. Selain itu dapat dimungkinkan untuk memberikan campuran aditif berupa *oil protector* (anti oksidan dan anti busa) dan *modifier* (*Viskositas Indeks Improver* dan *Pour Point Depressant*) yang lebih baik dalam



mengubah dan melindungi sifat oli tersebut sehingga daya tahan pergantian oli Castrol Power 1 4T mampu lebih bertahan lama sesuai dengan klaim dari pihak Castrol

- Bagi penelitian selanjutnya dapat direkomendasikan untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai studi pengaruh kualitas produk oli Castrol Power 1 4T terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kotler Philip, 2004, *Marketing Insights From A to Z*. Airlangga, Jakarta

Kotler Philip dan Gary Armstrong, 2007, *Marketing An Introduction*, 7th ed. Pearson

Kotler. Philip., et al, 2009, *Marketing Management*, 15th ed. Pearson

Kotler Philip dan Gary Armstrong, 2010, *Principles of Marketing*, 13th ed. Pearson

Sebastianelli dan Tamimi, 2002, "How product quality dimensions relate to defining quality", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 19. pp.442-453

Sunyoto, Danang, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, edisi 1, Caps, Jakarta

Suryadi, Dede. 2013. "Dominasi Merek Mapan Sulit Tergoyahkan". SWA edisi 19

<http://www.aisi.or.id/statistic/> , diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://bodats.wordpress.com/2009/12/19/telah-hadir-castrol-power-1/>, diunduh Selasa, 10 September 2013

[www.castrol.com/uk](http://www.castrol.com/uk) , diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://castrol-indonesia.com/>, diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://www.google.com/url?YbUB0X8Xclqc7zg&sig2=4iDYkyiB6dGrz0YyDNNzKw&bvm=bv.53537100,d.bmk>, diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://www.marketing.co.id/top-1-nomor-satu-mesran-terus-menempel/>, diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://mediadata.co.id/wp-content/uploads/data-produk/Daftar%20Peraturan%20013/DAFTAR%20PERATURAN%202012/PENAWARAN%20DIREKTORI%20PRODUSEN,IMPORTIR%20DAN%20DISTRIBUTOR%20PELUMAS%20DI%20INDONESIA,%202012.doc>, diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://www.otofinance.co.id/Pages/listdocument.aspx?docname=News&year=&month=&page=1&search=castrol-power-1->, diunduh Selasa, 10 September 2013

<http://swa.co.id/listed-articles/castrol-luncurkan-oli-trizone-technology> , diunduh Selasa, 10 September 2013