

**PENGALAMAN PENGGUNA JASA CUCI *STEAM* SEPEDA MOTOR
(STUDI KASUS PADA HONDA FORZA CLUB INDONESIA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Eki Fajar Febrianto

1181001144

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

**PENGALAMAN PENGGUNA JASA CUCI *STEAM* SEPEDA MOTOR
(STUDI KASUS PADA HONDA FORZA CLUB INDONESIA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Eki Fajar Febrianto

1181001144

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Eki Fajar Febrianto

NIM : 1181001144

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Januari 2024




LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Eki Fajar Febrianto
NIM : 1181001144
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengalaman Pengguna Jasa Cuci *Steam* Sepeda
Motor (Studi Kasus pada Honda Forza Club
Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Dewan Penguji

Pembimbing : Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D. ()
Pembahas 1 : Suwandi, S.E., M.Si., D ()
Pembahas 2 : Gunardi Endro, Ph.D. ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2024

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya. Sehingga, penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Pengalaman Pengguna Jasa Cuci *Steam* Sepeda Motor (Studi Kasus pada Honda Forza Club Indonesia)". Penyelesaian dalam penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini atas bantuan serta support dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar- besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan Tugas Akhir ini kepada:

1. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas berkah dan rahmat Allah SWT yang selalu menjadi tempat penyusun mengadu segala keluh, kesah, dan syukur selama masa penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Arief Bimantoro Suharko, BSEE., M.Sc.Eng., Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah memberkan tenaga, waktu, pikiran, serta saran bimbingan yang bermanfaat selama penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Suwandi, S.E., M.Si., Dr. dan Bapak Gunardi Endro, Ph.D. Selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan tanggapan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
4. Para dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie.
5. Kedua orang tua saya Ayah dan Mamah tercinta telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk membiayai saya dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga ke Perguruan Tinggi, selalu mendukung, selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang luar biasa sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. Serta adik-adik saya tercinta Arum, Nabila dan, Naura yang selalu memberikan dukungan, doa kepada saya selama perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas akhir ini dengan penuh semangat.
6. Terima kasih yang tak terhingga untuk Anggara dan Naseh sahabat sekaligus partner awal masuk kampus sampai skripsi ini selesai. Terima kasih selama pengerjaan skripsi

rumah kalian sering saya singgahi, sudah memberi saran, meyemangati, meluangkan waktu dan menjadi tempat keluh kesah selama proses pembuatan skripsi ini.

7. Terima kasih untuk semua teman – teman saya yaitu, Adiva, Jihan, Finda, Kinan, Alm Divan dan masih banyak yang tidak dapat disebut di sini, terimakasih atas segala dukungan dan semangatnya. Terima kasih atas segala kebaikan kalian selama ini yang telah senantiasa membantu dan memberi semangat selama perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.
8. Terima kasih juga untuk teman – teman penunggu pohon pete, mas Iam, mas Abil, mas Ari kokakok, mas buluk, Om Andre, mas tebe, mas Oo dan masih banyak yang tidak dapat disebut disini. Terimakasih sudah memberi dukungan, semangat serta menjadi teman saya bertukar pikiran selama proses pembuatan skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eki Fajar Febrianto
NIM : 1181001144
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengalaman Pengguna Jasa Cuci *Steam* Sepeda Motor (Studi Kasus pada Honda Forza Club Indonesia) Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Eki Fajar Febrianto)

PENGALAMAN PENGGUNA JASA CUCI *STEAM* SEPEDA MOTOR (STUDI KASUS PADA HONDA FORZA CLUB INDONESIA)

Eki Fajar Febrianto

ABSTRAK

Tugas akhir dengan judul Pengalaman Pengguna Jasa Cuci *Steam* Sepeda Motor (Studi Kasus Pada Honda Forza Club Indonesia). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengalaman yang dialami oleh pengguna jasa cuci *steam* sepeda motor yang tergabung dalam Honda Forza Club Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan teori perilaku konsumen Kotler & Keller, (2016) dan keputusan penggunaan jasa Kotler & Armstrong, (2016). Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini yaitu metode kualitatif analisis dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini mengetahui pengalaman serta faktor-faktor yang mendorong menggunakan jasa cuci *steam* yaitu faktor malas cuci dirumah, peralatan lebih lengkap sehingga hasil pencucian lebih bersih dan detail sampai bagian motor yang sulit dijangkau, menggunakan sabun dan sampo motor yang memiliki kualitas bagus sehingga tidak merusak lapisan cat motor dan part motor, kenyamanan yang diberikan pada tempat cuci *steam* motor. Mengingat jasa cuci *steam* motor menghadapi persaingan yang semakin tajam, pelaku industri jasa cuci *steam* motor tentunya harus mempunyai strategi untuk dapat bersaing di dalam industri tersebut. Dengan memahami pasar dan konsumen dengan baik, perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

Kata Kunci : *perilaku konsumen, keputusan penggunaan jasa, cuci steam*

**USER EXPERIENCE OF MOTORCYCLE STEAM WASHING SERVICES (CASE
STUDY ON HONDA FORZA CLUB INDONESIA)**

Eki Fajar Febrianto

ABSTRACT

Final assignment entitled User Experience of Motorcycle Steam Washing Services (Case Study on Honda Forza Club Indonesia). This research aims to find out what the experiences of motorbike steam washing service users who are members of the Honda Forza Club Indonesia are. This research uses the consumer behavior theory of Kotler & Keller, (2016) and the decision to use services from Kotler & Armstrong, (2016). The research method used for this research is a qualitative analysis method with a case study approach. The results of this research determine the experience and factors that encourage using steam washing services, namely the factor of being lazy about washing at home, more complete equipment so that the washing results are cleaner and more detailed even in parts of the motorbike that are difficult to reach, using good quality motorbike soap and shampoo so that no damage the motorbike paint layer and motorbike parts, the comfort provided by the steam motorbike washing place. Considering that steam motorbike washing services are facing increasingly sharp competition, players in the steam motorbike washing service industry must of course have a strategy to be able to compete in this industry. By understanding the market and consumers well, companies can develop effective marketing strategies and increase their competitiveness in the market.

Keywords: consumer behavior, decision to use services, steam washing

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.1 Faktor-faktor yang menentukan perilaku konsumen	8
2.2 Keputusan Penggunaan Jasa.....	11
2.2.1 Proses dalam Keputusan penggunaan Jasa	12
2.3 Penelitian Terdahulu	13
2.4 Tahapan Penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Subjek Penelitian.....	16
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	17
3.3.1 Sumber Data	17
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Teknik Analisis Data	19
3.6 Teknik Keabsahan Data	20
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Objek penelitian	22
4.1.1 Sejarah Honda Forza Club Indonesia	22

4.1.2 Susunan Pengurus Honda Forza Club Indonesia.....	22
4.2 Pengalaman yang dialami oleh pengguna jasa cuci <i>steam</i> sepeda motor yang tergabung dalam Honda Forza Club Indonesia	23
4.3 Faktor yang Mendorong Menggunakan Layanan Jasa Cuci Steam.....	45
BAB V Kesimpulan dan Saran	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	48
Daftar Pustaka.....	50
Lampiran 1	52
Pedoman Wawancara	52
Lampiran 2 Wawancara Informan	53
Wawancara Jonsky Ketua Umum Honda Forza Club Indonesia	53
Lampiran 3 Wawancara Informan	56
Wawancara Febrian Member Honda Forza Club Indonesia	56
Lampiran 4 Wawancara Informan	58
Wawancara Robert B Setiawan Member Honda Forza Club Indonesia	58
Lampiran 5 Wawancara Informan	62
Wawancara Hendro Member Honda Forza Club Indonesia	62
Lampiran 6 Wawancara Informan	65
Wawancara Rimulga Member Honda Forza Club Indonesia	65
Lampiran 7 Wawancara Informan	67
Wawancara Dadi Pribadi Member Honda Forza Club Indonesia.....	67
Lampiran 8 Wawancara Informan	70
Wawancara Finky Suherman Member Honda Forza Club Indonesia	70
Lampiran 9 Wawancara Informan	73
Wawancara Tomi Member Honda Forza Club Indonesia	73
Lampiran 10 Wawancara informan	75
Wawancara Ajie Member Honda Forza Club Indonesia	75
Lampiran 11 Wawancara Informan	78
Wawancara Anwar Muslim Member Honda Forza Club Indonesia.....	78
Lampiran 12 Dokumentasi	81

Daftar Gambar

Gambar 1 Data Jumlah Kendaraan di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023).....	1
Gambar 2 Tingkat Pertumbuhan Kendaraan di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)	2
Gambar 3 Tingkat pertumbuhan Sepeda Motor di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)	2
Gambar 4 Tingkat pertumbuhan Truk di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)	3
Gambar 5 Tingkat Pertumbuhan Mobil di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)	3
Gambar 6 Tingkat Pertumbuhan Bus di Indonesia (2017-2022) Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)	4
Gambar 7 Komposisi Penjualan Sepeda Motor di Indonesia pada Tahun 2021 berdasarkan Merek. (Taufik, 2022)	6
Gambar 8 Susunan Pengurus Pusat Honda Forza Club Indonesia.....	22
Dokumentasi 1 Foto Bersama Mas Jonsky Ketua Honda Forza Club Indonesia.....	81
Dokumentasi 2 Foto bersama Mas Hendro Member Honda Forza Club Indonesia	81
Dokumentasi 3 Foto Bersama Mas Dadi Pribadi Mamber Honda Forza Club Indonesia	82
Dokumentasi 4 Foto Bersama Mas Febrian Member Honda Forza Club Indonesia.....	82
Dokumentasi 5 Foto Bersama Mas Robert Member Honda Forza Club Indonesia.....	83
Dokumentasi 6 Foto Bersama Mas Rimulga Member Honda Forza Club Indonesia	83
Dokumentasi 7 Foto Bersama Mas Finky Suherman Member Honda Forza Club Indonesia	84
Dokumentasi 8 Foto Bersama Mas Tomi Member Honda Forza Club Indonesia	84
Dokumentasi 9 Foto Bersama Mas Ajie Member Honda Forza Club Indonesia.....	85
Dokumentasi 10 Foto Bersama Mas Anwar Muslim Member Honda Forza Club Indonesia	85

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Sepeda Motor di Indonesia per Tahun. Sumber: Warungasep, (2020) dan Warungasep, (2022).....	6
Tabel 4.1 Ringkasan Wawancara.....	23