

BAB II

GAMBARAN UMUM PT AUTOMOBIL JAYA MANDIRI SEMARANG

Pada bagian ini akan di bahas mengenai gambaran umum perusahaan yang memaparkan berbagai hal yang berhubungan dengan perusahaan diantaranya menyangkut sejarah berdirinya perusahaan, letak geografis perusahaan, visi dan misi perusahaan, produk, struktur organisasi beserta deskripsi jabatan masing-masing. Secara umum akan dipaparkan sejarah berdirinya PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang.

2.1 Sejarah Berdirinya PT. Automobil Jaya Mandiri

PT Automobil Jaya Mandiri adalah perusahaan dagang yang bergerak bidang otomotif roda empat dengan merk Chevrolet, didirikan pada tahun 2010 di Kota Semarang. PT Automobil Jaya Mandiri memusatkan manajemen bisnisnya di Jl. Jendral Sudirman No. 299 Semarang.

Seiring dengan penjualan chevrolet di semarang, PT Automobil Jaya Mandiri mendirikan anak cabangnya yang pertama di Solo pada tahun 2011. Dalam usaha perluasan dan pengembangan jaringan otomotif merk chevrolet untuk wilayah Jawa Tengah, PT Automobil Jaya Mandiri kembali mendirikan anak cabangnya yang kedua di Purwokerto pada tahun 2012. Begitu pesatnya permintaan

kendaraan Chevrolet pada tahun 2014, PT Automobil Jaya Mandiri diberikan kepercayaan kembali untuk membuka cabang di Kota Magelang. PT Automobil Jaya Mandiri telah memiliki 3 cabang di Provinsi Jawa Tengah

2.2 Produk dan Jasa yang ditawarkan

1. Penjualan mobil Chevrolet

PT. Automobil Jaya Mandiri memiliki showroom yang digunakan untuk menampilkan display mobil Chevrolet dan juga sebagai tempat penjualan mobil Chevrolet. Tipe-tipe mobil Chevrolet dan harga *On The Road* (OTR) yang ditawarkan dapat dilihat dalam table berikut:

Table 2.1
Harga Mobil Chevrolet Semarang Periode 2017

NO.	MODEL	TRANSMISI	NIK	OTR (On The Road)
1	ALL NEW CHEVROLET TRAILBLAZER 2.5L LT	AT	2016	Rp.443.800.000
2	ALL NEW CHEVROLET TRAILBLAZER 2.5L LTZ	AT	2016	Rp.469.300.000
3	ALL NEW CHEVROLET TRAX 1.4 TURBO LT	AT	2017	Rp.290.500.000
4	ALL NEW CHEVROLET TRAX 1.4 TURBO LTZ	AT	2017	Rp.317.000.000
5	ALL NEW CHEVROLET SPARK 1.4 LTZ CVT	AT	2017	Rp.206.300.000
6	ALL NEW CHEVROLET CAPTIVA 2.0L LT AWD	AT	2016	Rp.503.600.000
7	ALL NEW CHEVROLET CAPTIVA 2.0L LTZ FWD	AT	2016	Rp.453.000.000
8	CHEVROLET ORLANDO 1.8L LT	AT	2016	Rp.331.000.000
9	CHEVROLET TRAX 1.4 TURBO LT	AT	2016	Rp.286.300.000
10	CHEVROLET TRAX 1.4 TURBO LTZ	AT	2016	Rp.310.800.000

Sumber: Data sekunder Chevrolet Semarang, 2017



ALL NEW CHEVROLET TRAILBLAZER



ALL NEW CHEVROLET TRAX



ALL NEW CHEVROLET SPARK



ALL NEW CHEVROLET CAPTIVA



CHEVROLET ORLANDO



CHEVROLET TRAX

2. Service mobil Chevrolet

Jaringan pemeliharaan merupakan bagian dari PT. Automobil Jaya Mandiri salah satu tugasnya adalah sebagai layanan purna jual. Salah satu contoh layanan purna jual yaitu adanya bengkel resmi Chevrolet untuk melakukan perawatan atau perbaikan mobil Chevrolet. Jasa service yang diberikan bermacam-macam, mulai dari service lengkap, ringan, maupun berat.

3. Pelayanan suku cadang asli

Merupakan layanan ketersediaan suku cadang mobil Chevrolet bagi para pemilik mobil Chevrolet. Produk suku cadang Chevrolet yang dipasarkan yaitu General Motor Genuine Parts dimana suku cadang tersebut sama dengan komponen yang ada dimobil Chevrolet. Dengan kualitas mengikuti standart dari General Motors, General Genuine Parts akan memberikan nilai tambah konsumen terhadap produk yang dibeli.

2.3 Visi dan Misi PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang

2.3.1 Visi PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang

Visi PT Automobil Jaya Mandiri Semarang yaitu “Perusahaan otomotif yang terhandal dengan memberikan pengalaman berkendara yang terbaik”

2.3.2 Misi PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang

Misi PT Automobil Jaya Mandiri Semarang:

1. Menjual produk dan jasa berkualitas tinggi.
2. Memberikan program pemasaran yang terbaik.
3. Menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk mendukung kepuasan pelanggan.
4. Mengelola perusahaan yang sehat dalam segala aspek.

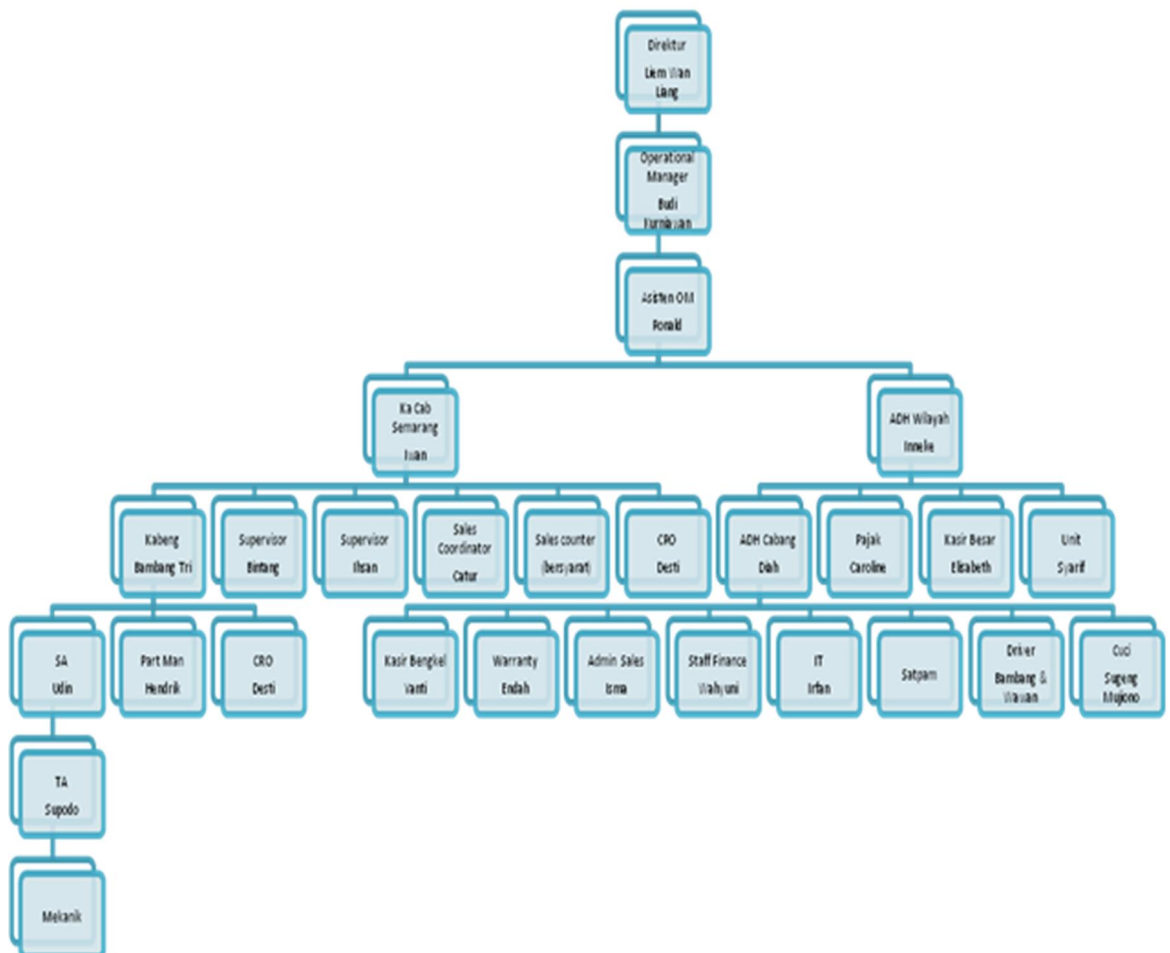
2.4 Struktur Organisasi PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang

Struktur organisasi merupakan suatu pola hubungan yang diciptakan diantara komponen-komponen atau bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi. Pola hubungan yang terjadi merupakan pola hubungan antara wewenang untuk memerintah dan mengambil keputusan serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada setiap anggota organisasi. Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang adalah struktur organisasi

ini. Adapun struktur organisasi pada PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang



Sumber: PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang, 2017

Untuk lebih jelasnya akan diuraikan pembagian tugas masing-masing jabatan dalam struktur organisasi PT Automobil Jaya Mandiri Semarang adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan kegiatan pengelolaan cabang dibidang penjualan, administrasi, servis serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target.
- b. Meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan.
- c. Membuat perencanaan strategis, policy, arah dan target cabang sesuai dengan guide line dari Pusat.

Wewenang:

- a. Memberikan diskon dan komisi sesuai dengan regulasi yang ada.
- b. Melakukan pembatalan SPK (Surat Pemesanan Kendaraan).
- c. Menetapkan kebijakan tata tertib cabang yang sesuai dengan kondisi cabang.
- d. Menegur, mengarahkan, memberikan reward and punishment kepada karyawan bawahannya.
- e. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau PHK karyawan bawahannya.

2. Kepala bengkel

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktibitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
- b. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian revenue workshop, Unit Entry and Car Return sesuai standar yg ditetapkan.
- c. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel (dan performance jajaran personel bengkel).
- d. Mengontrol stock gudang bengkel (parts) sesuai dengan target service rate.
- e. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel.
- f. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.
- g. Memantau pengelolaan limbah padat, cair, & gas di bengkel

Wewenang:

- a. Memutuskan pemberian/penolakan diskon untuk customer/Perjanjian Kerja Sama sesuai Standard Operating Procedure (SOP).
- b. Menentukan penggunaan kendaraan operasional servis cabang (Home Service).
- c. Menegur, mengarahkan dan memberikan reward and punishment kepada karyawan bawahannya.
- d. Mengusulkan promosi, transfer, demosi, training atau melakukan PHK karyawan bawahannya.

3. Service Advisor

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan pada pelanggan.
- c. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
- d. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- e. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
- f. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
- g. Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- h. Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.
- i. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK).
- j. Melakukan follow up ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.

- k. Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan / perbaikan.
- l. Mengisi data 'account number' untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

Wewenang:

- a. Melakukan estimasi biaya perbaikan dan waktu perbaikan.
- b. Menentukan harga dan memberikan diskon pada customer untuk perbaikan kendaraan sesuai standar yang ditetapkan.
- c. Memutuskan kendaraan boleh keluar atau tidak setelah diperbaiki.

4. Technical Advisor

Tugas dan Tanggung jawab:

- a. Mengembangkan technical skill dari mekanik, dan Service Advisor melalui pelaksanaan training di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
- b. Menganalisa dan Mengontrol kebutuhan equipment, tools, dan SST
- c. Membantu personel bengkel dalam menangani masalah di bengkel
- d. Menganalisa pekerjaan Job Return
- e. Membantu kepala bengkel dalam hal EHS
- f. Menghitung insentif man power bengkel

Wewenang:

- a. Membuat jadwal dan mengadakan training di Bengkel

- b. Merencanakan dan mengirim Mekanik, dan SA untuk training ke kantor pusat / GMI berdasarkan koordinasi dengan kantor pusat
- c. Mengusulkan penambahan, perbaikan peralatan bengkel.

5. Partman

Tugas dan tanggung jawab

- a. Melakukan order parts ke Sub Depo atau GMI, baik untuk keperluan gudang parts maupun parts pesanan Indirect.
- b. Melakukan follow-up atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan next internal customer.
- c. Mencatat order atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan follow-up kepada next internal customer atas kondisi order tersebut.
- d. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- e. Menginformasikan kepada next internal customer apabila parts yang dipesan telah tersedia.
- f. Menyimpan parts untuk stock sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk parts baru dan menyimpan parts pesanan indirect di intransit area.
- g. Memelihara dan menjaga kondisi fisik stock parts dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
- h. Mengatur lay out gudang agar menjadi efektif dan efisien.

- i. Melakukan evaluasi terhadap lokasi dan penempatan parts di gudang, evaluasi parameter-parameter dan update terhadap data-data inventory yang berhubungan dengan standar pengelolaan General Motors parts.
- j. Mengelola stock sesuai standar-standar dan target inventory yang telah ditetapkan.
- k. Memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh next internal customer dalam bidang parts, seperti informasi harga, stock, kondisi order dan kedatangan parts
- l. Membuat, melakukan register, filing dan menyimpan dokumen-dokumen order, penerimaan, pengeluaran, claim, transfer, berita acara dan laporan-laporan yang berhubungan dengan bidang kerjanya.
- m. Memberikan saran, usulan dan berkonsultasi dengan kepala bengkel dalam mencari solusi terhadap masalah parts.
- n. Melakukan sampling stock opname secara rutin.
- o. Membuat retur dan claim bagi parts yang rusak atau kurang dalam penerimaan dari GMI atau Sub Depo.
- p. Melakukan transfer parts antar cabang apabila dibutuhkan.
- q. Menjaga ketersediaan bahan, material dan oli yang dibutuhkan mekanik.
- r. Memberikan bahan, material dan lain-lain kepada mekanik sesuai dengan permintaan yang tertulis di Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- t. Membuat permintaan pembelian bahan dan lain-lain yang dibutuhkan bengkel.
- u. Menerima kiriman bahan dan lain-lain dari supplier dan menyimpannya di gudang bahan.

Wewenang:

- a. Melakukan order ke GMI atau Sub Depo sesuai permintaan.
- b. Melakukan pemesanan untuk item-item stock baru, berdasarkan analisa demand.
- c. Mengusulkan pembelian parts lokal, jika tidak tersedia di gudang/Depo.

6. Administrasi sales

Tugas dan tanggung jawab

- a. Mencetak kontrak kerja untuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui Workshop Head.
- b. Memonitor batas waktu pembayaran dan dokumen-dokumen pendukungnya.
- c. Melakukan administrasi Account Receivables (AR).
- d. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.
- e. Membantu melengkapi data yang dibutuhkan untuk pengiriman unit.

7. Kasir bengkel

- a. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel.
- b. Melakukan pekerjaan Billing dan Invoice dari PKB yang telah dinyatakan selesai oleh Service Advisor.
- c. Membuat registrasi Kuitansi Manual Chevrolet Home Service (CHS)
- d. Mendistribusikan Kuitansi CHS yang selesai (asli/sistem) kepada pelanggan sebagai pengganti Kuitansi Manual CHS.
- e. Melakukan monitoring terhadap PKB yang belum selesai (WIP).

- f. Membuat dan mengembangkan Filing System dan registrasi copy kuitansi, OPL, dan lain-lain.
- g. Membuat laporan mingguan dan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Pembebanan dan lain-lain.
- h. Memelihara dan menjaga kebersihan tempat dan area kerja (5R).

8. Mekanik CHS

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Menjaga dan merawat kebersihan kendaraan CHS beserta perlengkapannya (Part, Equipment, PKB manual, Hand tool set)
- b. Memahami dan melaksanakan tugas pengerjaan kendaraan dirumah pelanggan sesuai perintah dari Koordinator CHS.
- c. Menemui pelanggan dengan ramah, sopan, dan kekeluargaan.
- d. Mendengarkan keluhan pelanggan dengan melakukan pertanyaan 5W2H.
- e. Melakukan diagnosa pada kendaraan pelanggan.
- f. Menyarankan pelanggan untuk melaksanakan perbaikan kendaraan sesuai keluhan, dan mendapat persetujuan pelanggan bila mungkin melaksanakan perawatan berkala.
- g. Melakukan pekerjaan yang telah disetujui pelanggan
- h. Menjaga kualitas pekerjaan dan pelayanan
- i. Melaksanakan service.
- j. Menjaga kebersihan dan keamanan kendaraan pelanggan.

- k. Mencatat semua pengeluaran Spare part dan Bahan yang telah digunakan dan dikeluarkan dari Gudang beserta nomor Part dan nomor Bahan.
- l. Memberikan Angket CHS kepada pelanggan untuk penilaian Kualitas kerja yang telah dilakukan .
- m. Melaksanakan final check pada kendaraan yang telah selesai dikerjakan.
- n. Membuat Kuitansi Manual sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan.
- o. Menjelaskan secara rinci tentang pekerjaan dan kaitannya dengan keluhan, serta komponen yang diganti.
- p. Menerima pembayaran dari Pelanggan, dan mengambil Angket CHS.
- q. Menyampaikan rasa terima kasih dan memastikan kepada pelanggan bahwa kendaraannya telah selesai dikerjakan.
- r. Memberikan kartu nama dan meminta izin untuk pamit.
- s. Memberikan laporan singkat kepada Koordinator CHS.
- t. Menyerahkan Uang beserta copy Kuitansi manual ke kasir.
- u. Menyerahkan PKB manual, Kuitansi manual, kepada koordinator CHS.
- v. Memproses pengambilan Spare part dan Bahan yang telah digunakan untuk dikembalikan ke mobil CHS.
- w. Mengecek ulang kelengkapan kendaraan CHS.

9. Mekanik

Tugas dan tanggung jawab

- a. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau Check sheet yang berlaku untuk menentukan flate rate.
- c. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada SA untuk ditindak lanjuti.
- d. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada SA untuk diperiksa.
- e. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

10. Salesman/ SPG

Salesman atau SPG sebagai ujung tombak penjualan langsung yang bertugas secara aktif memasarkan produk mobil Chevrolet di luar showroom. Media yang digunakan biasanya dengan brosur, acara pameran dan lain-lain. Salesman memiliki tugas dalam hal memasarkan produk mobil Chevrolet mulai dari melayani konsumen dengan memberikan informasi-informasi mengenai produk mobil Chevrolet, membantu konsumen dalam hal pengurusan pembelian mobil Chevrolet, dan lain-lain.

11. Counter sales

Counter sales memiliki tugas yang sama dengan Salesman/SPG yaitu memasarkan produk mobil Chevrolet. Tetapi, Counter Sales sifatnya lebih pasif karena Counter Sales dalam menawarkan produk mobil Chevrolet menunggu konsumen yang datang ke Showroom.

12. Driver

Driver bertugas dalam hal mengemudikan kendaraan perusahaan dalam pengantaran produk mobil Chevrolet, pengantaran suku cadang, dan lain-lain

13. Satpam

Satpam bertugas dalam hal menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan atau kawasan kerja khususnya pengamanan fisik (Physical Security). Selain itu, satpam juga bertugas dalam melindungi dan mengamankan dari segala gangguan atau ancaman baik yang berasal dari luar atau dari dalam perusahaan.

2.4 Identitas Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui data-data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah konsumen mobil Chevrolet pada PT. Automobil Jaya Mandiri Semarang yang menjadi sampel penelitian. Jumlah responden sebanyak 42 orang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, pekerjaan, penghasilan per bulan, dan lama menggunakan mobil Chevrolet. Hal-hal tersebut

akan memberikan penilaian yang berbeda oleh tiap responden mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan purna jual, dan keputusan pembelian. Kemudian, data-data tersebut dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data selanjutnya.

2.4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap tingkat kematangan responden dalam menentukan sikap dan mengambil keputusan. Berdasarkan data yang diperoleh dari 45 responden, dapat diketahui rentang umur responden yang menggunakan mobil Chevrolet. Berikut ini data mengenai kelompok umur yang merupakan pengguna mobil Chevrolet.

Tabel 2.2
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	≤ 20 tahun	0	0
2.	> 21 – 30 tahun	3	6,7
3.	> 31 – 40 tahun	6	13,3
4.	> 41 – 50 tahun	29	64,4
5.	> 50 tahun	7	15,6
Jumlah		45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa pengguna Chevrolet Captiva didominasi kelompok umur > 41-50 tahun dengan persentase 64,4% dan kelompok umur > 50 tahun dengan persentase 15,6%. Hal ini membuktikan bahwa responden yang menggunakan Chevrolet Captiva adalah usia mapan.

2.4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data di bawah ini menunjukkan perbandingan antara jumlah konsumen mobil Chevrolet Captiva laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam peneliti. Berdasarkan klasifikasi jenis kelamin maka diperoleh komposisi responden penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.3
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	Laki-laki	41	91,1
2.	Perempuan	4	8,9
	Jumlah	45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.3 dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebesar 91,1% untuk responden laki-laki dan 8,9% untuk responden perempuan. Dari data tersebut terlihat bahwa konsumen mobil Chevrolet Captiva yang menjadi responden penelitian didominasi oleh laki-laki.

2.4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan responden, diperoleh profil responden menurut pendidikan terakhir seperti pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	0	0
4.	Akademi/Diploma	3	6,7
5.	Sarjana	29	64,4
6.	Pasca Sarjana	13	28,9
	Jumlah	45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh tingkat pendidikan sarjana dengan persentase sebesar 64,4%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang tinggi akan mempengaruhi pekerjaan seseorang dan akan berpengaruh pula pada tingkat pendapatan seseorang untuk memutuskan jenis kendaraan apa yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhannya.

2.4.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan responden, diperoleh profil responden menurut status perkawinan seperti pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5
Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	Menikah	43	95,6
2.	Belum Menikah	0	0
3.	Duda	2	4,4
4.	Janda	0	0
Jumlah		45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.5 sebagian besar pengguna mobil Chevrolet Captiva berstatus menikah dengan persentase 95,6%.

2.4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Setiap responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan yang berbeda-beda. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden menurut jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 2.6 sebagai berikut:

Tabel 2.6

Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	Mahasiswa	0	0
2.	Pegawai Swasta	11	24,4
3.	BUMN	4	8,9
4.	TNI/POLRI	0	0
5.	Wiraswasta	29	64,4
6.	Pegawai Negeri	0	0
7.	Lainnya	1	2,2
	Jumlah	45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.6 sebagian besar pengguna Chevrolet Captiva bekerja sebagai wiraswasta dengan persentase sebesar 64,4%.

2.4.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Pada penelitian yang dilakukan terhadap 45 responden diketahui bahwa masing-masing memiliki pendapatan yang berbeda. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden menurut pengeluarannya perbulan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.7
Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

No.	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	≤ Rp 2.500.000,-	0	0
2.	> Rp 2.500.000,- s.d. Rp 5.000.000,-	1	2,2
3.	> Rp 5.000.000,- s.d. Rp7.500.000,-	3	6,7
4.	> Rp 7.500.000,-	41	91,1
	Jumlah	45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan table 2.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendapatan responden berkisar >Rp. 7.500 000 sebanyak 91,1% dari total responden

2.4.7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobil

Chevrolet Captiva

Lama konsumen menggunakan mobil Chevrolet Captiva untuk mengetahui sudah berapa lama konsumen menggunakan mobil Chevrolet Captiva. Berikut ini disajikan data mengenai lama konsumen menggunakan mobil Chevrolet Captiva.

Tabel 2.8
Identitas Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobil Chevrolet

No.	Keterangan	Frekuensi	(%)
1.	≤ 6 bulan	2	4,4
2.	> 6 bulan - 1 tahun	3	6,7
3.	> 1 tahun - 2 tahun	11	24,4
4.	> 2 tahun	29	64,4
Jumlah		45	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2.8 sebagian besar responden menggunakan mobil Chevrolet Captiva > 2 tahun sebanyak 64,4%.