

SKRIPSI

LILI ARIFANY

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN TOSERBA SRI RATU MADIUN**



No. INDUK	2370 / 01
TGL TERIMA	17 Maret 2001
BET HADI H	
No BUKU	FE-m Ari a-1
P KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2000

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN TOSERBA SRI RATU MADIUN**

SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH :
LILI ARIFIANY

3103096240

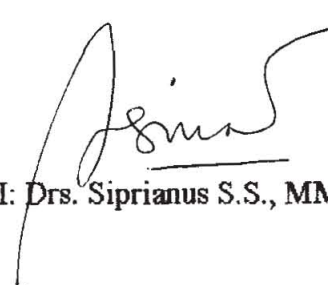
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
JULY 2000

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Toserba Sri Ratu Madiun yang ditulis oleh Lili Arifianny telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



Pembimbing I: Drs. Ec. Trisno Musanto



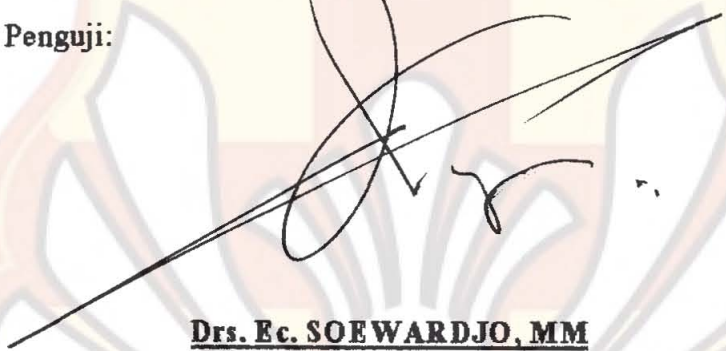
Pembimbing II: Drs. Siprianus S.S., MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: LILI ARIFIANY NRP 3103096240

Telah disetujui pada tanggal 7 Agustus 2000 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji:

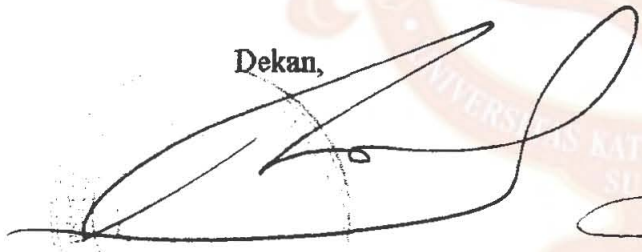


Drs. Ec. SOEWARDJO, MM

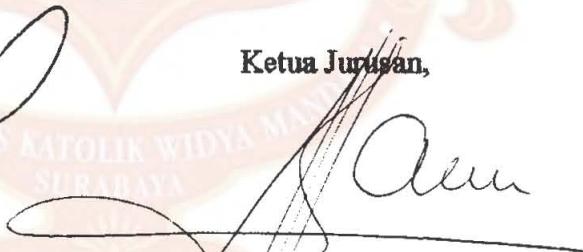
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. RIDO TANAGO, MBA

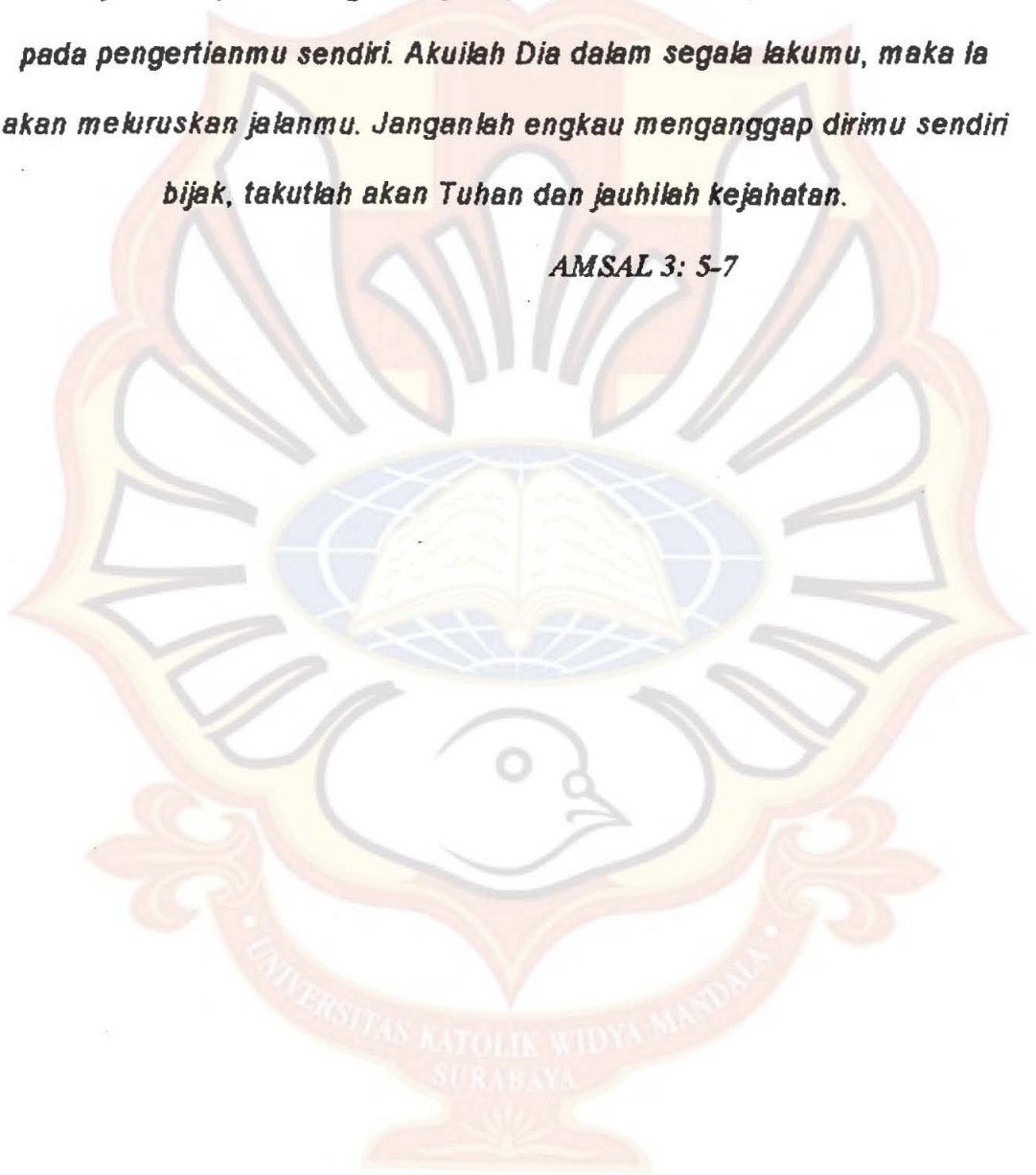


Dra. Ec. Ch. WHIDYA UTAMI, MM

MOTTO

Percayalah kepada dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar pada pengertianmu sendiri. Akulah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan mekuruskan jalanmu. Janganlah engkau menganggap dirimu sendiri bijak, takutlah akan Tuhan dan jauhilah kejahatan.

AMSAL 3: 5-7



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- ***Tuhan Yesus Kristus, dedikasi, inspirasi dan segala-galanya bagiku,***
- ***Papa dan Mama buat kasih sayang, perhatian, dan pengorbanannya yang tidak dapat kubalas,***
- ***Adi dan Anang, adik-adikku yang kusayangi.***
- ***Ko Rudy “someone special” buat spirit, doa , kasih, dan kebalkannya.***

KATA PENGANTAR

Segala pujian, hormat dan ucapan syukur hanya bagi TUHAN YESUS KRISTUS buat kasih, kemurahan dan kebaikanNYA yang begitu besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Toserba Sri Ratu Madiun** dengan baik.

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi bidang studi Manajemen dan memberikan sumbangsih untuk melengkapi kepustakaan yang selama ini sudah ada serta memberikan wawasan baru bagi setiap orang yang memerlukannya.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari usaha, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Rido Tanago, MBA selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Ch. Whidya Utami, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Trisno Musanto selaku Dosen Pembimbing I atas saran dan masukannya.

5. Bapak Drs. Siprianus S.S., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, perhatian, dan saran yang sangat berharga selama penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan membantu penulis selama masa studi.
7. Pihak Manajemen Sri Ratu Madiun beserta karyawan yang banyak membantu penulis selama pelaksanaan survey dengan memberikan data dan keterangan yang dibutuhkan guna penulisan skripsi ini.
8. Staff karyawan dan petugas perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya.
9. Anak-anak Kinibalu Barat 17, Koko Gun-Gun yang sudah memberikan bantuan saran, Hanis buat tenaga pengetikannya, dan Albert yang bisa bikin suasana jadi santai sekaligus ramai. Saya tidak bisa balas semua kebaikanmu, I love You All.
10. Yenny Teripena, my best friend yang banyak membantu dalam penyusunan proposal. Thank's a lot, God bless you.
11. Anak-anak bawah Doho 24 (Punx, Nduth, Olie, Yeyen, dkk) yang bikin suasana ceria pada saat saya mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini mengingat adanya keterbatasan waktu, pengetahuan, tenaga, dan kemampuan penulis disaat melakukan penulisan skripsi ini, namun demikian dengan segala kerendahan hati, penulis akan menerima saran dan kritik yang membangun dari rekan-rekan dan para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga penelitian ini berguna sebagai masukan bagi Civitas Akademika Unika Widya Mandala Surabaya dan berguna juga sebagai bahan pertimbangan bagi Toserba Sri Ratu Madiun.

Surabaya, Juli 2000

Penulis





iv

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Skripsi.....	5
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3. Perilaku Konsumen.....	9
2.1.4. Ruang Lingkup Dan Pentingnya Perilaku Konsumen Bagi Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.5. Kualitas Layanan.....	13

2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.8. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.2. Hipotesis.....	34
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Desain Penelitian.....	35
3.2. Identifikasi Variabel.....	35
3.3. Definisi Operasional.....	36
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5. Pengukuran Data.....	37
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.8. Teknik Analisis Data.....	39
3.9. Prosedur Pengujian Hipotesis.....	44
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1. Sejarah Singkat Toserba Sri Ratu.....	47
4.1.2. Lokasi Toserba Sri Ratu.....	47

4.1.3. Struktur Organisasi Toserba Sri Ratu.....	48
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	51
4.2.1. Analisis Jawaban Responden.....	51
4.2.2. Analisis Ketergantungan (Chi Square).....	60
4.2.3. Analisis Perbedaan (Uji-t).....	65
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Simpulan.....	70
5.2. Saran.....	71
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
1 . CONTINGENCY TABLE.....	40
2 . PROSENTASE JAWABAN MENGENAI IDENTITAS RESPONDEN REMAJA USIA 13 TAHUN-18 TAHUN.....	52
3 . PROSENTASE JAWABAN MENGENAI KEPUASAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN SRI RATU UNTUK RESPONDEN REMAJA	54
4 . PROSENTASE JAWABAN MENGENAI IDENTITAS RESPONDEN REMAJA USIA > 18 TAHUN.....	56
5 . PROSENTASE JAWABAN MENGENAI KEPUASAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN SRI RATU UNTUK RESPONDEN DEWASA	58
6 . JAWABAN KONSUMEN REMAJA.....	60
7 . JAWABAN KONSUMEN DEWASA.....	61
8 . JAWABAN GABUNGAN KONSUMEN REMAJA DAN DEWASA.....	61
9 . PERHITUNGAN EKSPEKTASI.....	62
10 . PERHITUNGAN CHI SQUARE.....	63
11 . DATA RATA-RATA KEPUASAN RESPONDEN.....	66
12 . T-TEST.....	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. KONSEP KEPUASAN KONSUMEN.....	20
2. STRUKTUR ORGANISASI TOSERBA SRI RATU.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

1. KUESIONER
2. REKAPITULASI HASIL, JAWABAN RESPONDEN
3. TABEL CHI SQUARE (X^2)
4. TABEL t

