

SKRIPSI

PENGUKURAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI BONNET SWALAYAN



No. INDUK	
TGL TERIMA	29.09.2007
B. S. I	FTI
B. D. H	
No. BUKU	
KCP KE	

Disusun Oleh :

HENI OKVILA SUSWANTI

5303002057

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2007**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Bonnet Swalayan"**. Yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : **HENI OKVILA SUSWANTI**

NRP : **5303002057**

Tanggal ujian : **26 Mei 2007**

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 5 Juni 2007

Pembimbing I



Suhartono, SSi., MSc
NIK. 132.135.220

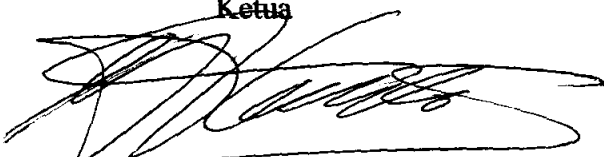
Pembimbing II



Anastasia Lidya Maukar, ST, MSc
NIK. 531.03.0564

Dewan Penguji,

Ketua



Martinus Edi Sianto, ST, MT
NIK. 531 98 0305

Sekretaris



Suhartono, SSi., MSc
NIK. 132.135.220

Anggota



Julius Mulyono, ST, MT
NIK. 531 97 0299

Anggota



Dini Endah Setya Rahayu, ST, MT
NIK. 531 02 0539

Mengetahui :



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya yang diberikan sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bonnet Swalayan” dapat terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari keterlibatan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini ingin disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir.Rasional Sitepu M.Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala.
2. Bapak Kwa See Young, ST, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala dan dosen wali.
3. Ibu Anastasia Lidya Maukar, ST., MSc selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Widya Mandala dan pembimbing II atas bantuan, perhatian dan kesabarannya yang diberikan selama penulisan skripsi.
4. Bapak Suhartono, SSi.,MSc, selaku dosen pembimbing I, atas bantuan dan kesabarannya yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi.
5. Segenap dosen Fakultas Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala yang telah membimbing dan membantu selama ini.
6. Seluruh staf dan karyawan Bonnet swalayan yang telah memberikan kesempatan dalam pengambilan data skripsi. Khususnya untuk Ibu Fery atas bantuan dan kesediaannya memberikan informasi mengenai Bonnet swalayan.
7. Mama dan Papa tercinta, terima kasih atas doa, semangat dan dukungan baik moral maupun material yang telah diberikan selama ini.
8. Adekku Deby serta keluarga besar Mama dan Papa yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman seperjuanganku Dinna, Thineke, Endri, Tere, Tyas terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini. Terutama Dinna, Thineke, Endri terima kasih sudah banyak membantu saat mengerjakan skripsi dan penyebaran kuesioner di Bonnet swalayan.

10. Tinju dan Paulus, terima kasih atas bantuannya untuk pengambilan foto di Bonnet swalayan. Semoga skripsi kalian juga berjalan dengan lancar.
11. Sugeng, Dwi, Lia, Jesica terima kasih atas kebersamaannya.
12. Wulan dan Angela untuk persahabatan kita serta dukungan dan semangatnya untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi.
13. Weem serta Ibu dan Bapak, terima kasih atas doa, perhatian dan dukungannya selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi.
14. Tim doa SPM 6, terima kasih atas doa yang tak pernah lelah terutama untuk mbak Inonk, mbak Titis, mbak Deni, mbak Danik dan mas Yus atas bantuannya selama menyelesaikan skripsi.
15. Mbak Vidi, terima kasih atas bantuannya saat pengolahan data dan bagaimana cara menganalisa yang baik.

Penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, kemampuan, waktu dan tenaga yang dimiliki. Untuk itu penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Namun dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan diharapkan kritik atau saran yang membangun dari para pembaca sekalian.

Surabaya, 5 Juni 2007

Penulis

ABSTRAK

Dewasa ini kemunculan tempat belanja seperti minimarket, supermarket atau swalayan serta hypermarket semakin pesat di beberapa wilayah kota besar seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Surabaya. Persaingan yang cukup ketat antar pusat perbelanjaan menjadi salah satu pemicu bagi retailer untuk berusaha menarik dan memuaskan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu alternatif tempat belanja di Surabaya yang dapat dikunjungi khususnya untuk wilayah Dharmahusada, kertajaya dan sekitarnya ialah Bonnet swalayan. Lokasi yang berdekatan antara Bonnet swalayan dengan pesaing-pesaingnya sudah diketahui sejak awal berdirinya Bonnet swalayan. Sehingga, bagi Bonnet swalayan persaingan tidak bergantung pada jarak antar tempat belanja. Kondisi yang terjadi saat ini, letak Bonnet swalayan relatif berdekatan dengan beberapa tempat belanja seperti Cassa, Bilka dan Hero. Dengan adanya persaingan, maka penting bagi pihak Bonnet swalayan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada saat ini. Dari kekurangan dan kelebihan tersebut maka dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini ialah mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yaitu dengan melihat hasil GAP antara tingkat kepentingan dengan tingkat kualitas layanannya. Dari hasil GAP analisis tersebut maka dapat diberikan suatu usulan perbaikan kepada pihak Bonnet swalayan. Selanjutnya ialah mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi. Untuk melihat lebih detail lagi permasalahan yang ada dalam Bonnet swalayan, maka dilakukan uji MANOVA dan ANOVA. Kedua uji statistik tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang nyata pada variabel-variabel bebas antar anggota group (variabel independen).

Kata Kunci : GAP, Hubungan tingkat kepuasan dengan loyalitas pelanggan, MANOVA dan ANOVA.

ABSTRACT

In the recent year, the emerging of shopping store such as minimarket, supermarket and swalayan (self service) and hypermarket grow fast in some cities like Jakarta, Bandung and Surabaya. The tight competition between shopping centers become one of trigger for the retailers to attract and satisfy the consumers with giving their best services. One alternative of shopping store in Surabaya that can be visited especially for Dharmahusada area, Kertajaya and the surrounding is Bonnet swalayan. The location of Bonnet swalayan that near with its competitors have been known since their establishment. For Bonnet swalayan, the competition is not depended on the distance between store location. The recent condition, Bonnet swalayan location is near relative with some shopping stores such as Cassa, Bilka and Hero. With the competition, thereby it is important for Bonnet swalayan to know the strenghts and weakness of them. From that strenghts and weakness thereby have been done the research about the satisfaction level and loyalty of customer. The first step that done in this research was knowing and evaluating the customers satisfaction level and loyalty namely by saw the GAP result between importance level and quality level of their services.. From GAP result could be given some suggestion for improvement to Bonnet swalayan. The next knew the relation between customer satisfaction level and loyalty by using regression and correlation analysis. For observing more details the problems that existed in Bonnet swalayan have been done the MANOVA and ANOVA test. Both of statistic tests purposed to know the existence of real difference in independent variables between group member (independent variable).

Kata Kunci : GAP, Relation between customers satisfaction level and loyalty, MANOVA and ANOVA..

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Sistematika Penulisan.....	2

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pemasaran.....	4
2.2 Retailing.....	5
2.3 <i>Service Quality</i>	6
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.6 Pengertian Kepentingan dan Kinerja.....	12
2.7 Skala Likert.....	13
2.8 Teknik Sampling.....	14
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	14
2.10 Matriks Kepentingan dan Kinerja.....	17
2.11 Uji t Sampel Berpasangan.....	18
2.12 Tabulasi Silang (<i>Crosstabs</i>).....	19
2.13 Analisis Regresi dan Korelasi.....	20
2.14 MANOVA (<i>Multivariate Analysis of Variance</i>)	22

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Literatur.....	25
--------------------------	----

3.2	Identifikasi Masalah.....	25
3.3	Tujuan Penelitian.....	25
3.4	Pembuatan Kuesioner.....	25
3.5	Penyebaran Kuesioner Awal	27
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	28
3.7	Penyebaran Kuesioner Akhir.....	28
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir.....	28
3.9	GAP Analisis.....	29
3.10	Uji Korelasi dan Regresi.....	29
3.11	<i>Multivariate Analysis of Variance</i> (MANOVA).....	29
3.12	Menyusun Usulan Perbaikan.....	29
3.13	Analisa dan Pembahasan.....	29
3.14	Kesimpulan.....	29
	Flowchart Tahapan Penelitian.....	30

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Kuesioner Awal.....	31
4.2	Kuesioner Akhir.....	44
4.3	Deskripsi Kondisi Bonnet Swalayan.....	55

BAB V. ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1	Analisis Deskriptif Profil dan Perilaku Responden.....	57
5.2	Analisis GAP dan Uji t Berpasangan.....	61
5.3	Analisis Kuadran.....	62
5.4	Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas.....	67
5.5	Uji MANOVA	71
5.6	Pembahasan dan Usulan Perbaikan.....	80

BAB VI. KESIMPULAN.....	83
--------------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran A

A1 Gambar Area parkir

- A2 Gambar Pelayanan Kasir
- A3 Gambar Kondisi Area Belanja
- A4 Gambar Display Daging dan Ikan segar
- A5 Gambar display Dairy Product dan Frozen Food

Lampiran B

- B1 Kuesioner Awal
- B2 Kuesioner Akhir

LAMPIRAN C

- C1.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Kepentingan
- C1.2 Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Kinerja
- C1.3 Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Kepuasan
- C1.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Loyalitas
- C2.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan
- C2.2 Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja
- C2.3 Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kepuasan
- C2.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Loyalitas

LAMPIRAN D

- D1.1 Validitas dan Reliability Kuesioner Awal Tingkat Kepentingan
- D1.2 Validitas dan Reliability Kuesioner Awal Tingkat Kinerja
- D1.3 Validitas dan Reliability Kuesioner Awal Tingkat Kepuasan
- D1.4 Validitas dan Reliability Kuesioner Awal Tingkat Loyalitas
- D2.1 Validitas dan Reliability Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan
- D2.2 Validitas dan Reliability Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja
- D2.3 Validitas dan Reliability Kuesioner Akhir Tingkat Kepuasan
- D2.4 Validitas dan Reliability Kuesioner Akhir Tingkat Loyalitas

LAMPIRAN E Data Identitas Responden

LAMPIRAN F Uji t Berpasangan

LAMPIRAN G Uji Korelasi

LAMPIRAN H Analisis Regresi

LAMPIRAN I

- I 1 Manova Tingkat Kepuasan dengan Pengeluaran Setiap Belanja**
- I 2 Manova Tingkat Loyalitas dengan Frekuensi Belanja**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pernyataan dengan menggunakan skala likert.....	13
Tabel 2.2	Jumlah sampel yang digunakan dalam studi riset pemasaran.....	14
Tabel 2.3	Susunan data untuk sampel berpasangan.....	18
Tabel 2.4	Variabel/faktor kolom dan baris pada tabulasi silang.....	19
Tabel 2.5	MANOVA untuk membandingkan rata-rata vektor populasi.....	23
Tabel 2.6	Distribusi F pada MANOVA untuk Wilks' Lambda.....	24
Tabel 4.1	Pertanyaan tingkat kepentingan kuesioner awal.....	32
Tabel 4.2	Pertanyaan tingkat kinerja kusioner awal.....	31
Tabel 4.3	Pertanyaan tingkat kepuasan kuesioner awal.....	34
Tabel 4.4	Pertanyaan tingkat loyalitas kuesioner awal.....	35
Tabel 4.5	Profil responden untuk kuesioner awal.....	35
Tabel 4.6	Perilaku responden untuk kuesioner awal.....	36
Tabel 4.7	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan kuesioner awal	37
Tabel 4.8	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja kuesioner awal.....	38
Tabel 4.9	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan kuesioner awal.....	39
Tabel 4.10	Uji validitas dan reliabilitas tingkat loyalitas kuesioner awal.....	39
Tabel 4.11	Rekapitulasi hasil kuesioner awal untuk tingkat kepentingan.....	40
Tabel 4.12	Rekapitulasi hasil kuesioner awal untuk tingkat kinerja.....	41
Tabel 4.13	Rekapitulasi hasil kuesioner awal untuk tingkat kepuasan.....	42
Tabel 4.14	Rekapitulasi hasil kuesioner awal untuk tingkat loyalitas.....	43
Tabel 4.15	Jumlah responden selama pengambilan data kuesioner akhir.....	44
Tabel 4.16	Profil responden untuk kuesioner akhir.....	45
Tabel 4.17	Perilaku responden untuk kuesioner akhir.....	46
Tabel 4.18	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan kuesioner akhir.....	48
Tabel 4.19	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja kuesioner akhir.....	49
Tabel 4.20	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan kuesioner akhir.....	50
Tabel 4.21	Uji validitas dan reliabilitas tingkat loyalitas kuesioner akhir.....	50
Tabel 4.22	Rekapitulasi hasil kuesioner akhir untuk tingkat kepentingan.....	51
Tabel 4.23	Rekapitulasi hasil kuesioner akhir untuk tingkat kinerja.....	52
Tabel 4.24	Rekapitulasi hasil kuesioner akhir untuk tingkat kepuasan.....	53
Tabel 4.25	Rekapitulasi hasil kuesioner akhir untuk tingkat loyalitas.....	54

Tabel 5.1	Uji t berpasangan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja.....	61
Tabel 5.2	Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.....	63
Tabel 5.3	Uji korelasi antara kepuasan dengan loyalitas.....	68
Tabel 5.4	Uji korelasi antara variabel-variabel pada atribut yang berkaitan dengan produk terhadap loyalitas.....	69
Tabel 5.5	Uji korelasi antara variabel-variabel pada atribut yang berkaitan dengan layanan terhadap loyalitas.....	69
Tabel 5.6	Uji korelasi antara variabel-variabel pada atribut yang berkaitan dengan pembelian terhadap loyalitas.....	70
Tabel 5.7	Uji regresi tingkat loyalitas dengan tingkat kepuasan.....	71
Tabel 5.8	Uji MANOVA tingkat kepuasan dengan pengeluaran setiap belanja..	73
Tabel 5.9	Uji ANOVA tingkat kepuasan dengan pengeluaran setiap belanja.....	73
Tabel 5.10	Deskripsi tingkat kepuasan dengan pengeluaran setiap belanja.....	74
Tabel 5.11	Uji MANOVA tingkat loyalitas dengan frekuensi belanja.....	75
Tabel 5.12	Uji ANOVA tingkat loyalitas dengan frekuensi belanja.....	76
Tabel 5.13	Deskripsi tingkat loyalitas dengan frekuensi belanja.....	76
Tabel 5.14	Usulan perbaikan.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matriks Kepentingan dan Kinerja.....	18
Gambar 3.1	Flow Chart Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 5.1	Profil jenis kelamin	57
Gambar 5.2	Profil usia.....	58
Gambar 5.3	Profil pengeluaran setiap belanja.....	58
Gambar 5.4	Profil wilayah rumah.....	59
Gambar 5.5	Perilaku belanja berdasarkan frekuensi belanja.....	60
Gambar 5.6	Perilaku belanja berdasarkan supermarket yang paling sering dikunjungi.....	60
Gambar 5.7	Matriks analisis kuadran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja...64	
Gambar 5.8	Atribut yang berkaitan dengan produk dengan pengeluaran setiap belanja.....	74
Gambar 5.9	Bar chart Bonnet swalayan sebagai prioritas utama saat belanja dengan frekuensi belanja di Bonnet.....	77
Gambar 5.10	Bar chart Saya Bonnet swalayan menjadi tempat berbelanja dengan frekuensi belanja di Bonnet.....	78
Gambar 5.11	Bar chart Keinginan untuk mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman/relasi dengan frekuensi belanja di Bonnet.....	78