



**ANALISIS DESKRIPTIF PERSEPSI PEMBELI TENTANG
HARGA, KUALITAS, LAYANAN DAN KEMASAN
ROTI MUTIARA DI SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-1
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2015**

 PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata	
No. Inv.	3948/S/EM/C-1
Tanggal	11 Agustus 2015
Paraf	 sucuk s.p

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL:
ANALISIS DESKRIPTIF PERSEPSI PEMBELI TENTANG HARGA,
KUALITAS, LAYANAN, DAN KEMASAN ROTI MUTIARA
DI SEMARANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Setyawan Raharja


NIM : 10.30.0043


Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 13 Mei 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Pembimbing,

Koordinator Penguji I

Koordinator Penguji II


(A. Posmaria. Setiasiwati, S.
SE, M.SI)


(Dr. J. Wijanto Hadipuro,
SE., MT)


(Haryo Perwito, SE.MA-
TRM)

Dekan Fakultas Ekonomi


(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Setyawan Raharja
NIM : 10.30.0043
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini atas hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 13 Mei 2015



(Setyawan Raharja)

MOTTO

- ◆ *Tuhan adalah sumber kekuatanku.*
- ◆ *Doa besar kuasa-Nya*
- ◆ *Semangat dan tetap semangat*



Kupersembahkan kepada:

- ◆ *Mami dan Papi tercinta*
- ◆ *Kakak-kakakku tersayang*
- ◆ *Adik-adikku tersayang*
- ◆ *Seseorang yang selalu ada di hatiku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang diberi judul “ANALISIS DESKRIPTIF PERSEPSI PEMBELI TENTANG HARGA, KUALITAS, DAN KEMASAN ROTI MUTIARA DI SEMARANG”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penelitian ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, kritik dan saran. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu A. Posmaria Sitohang, SE, MSI selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini.
3. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan bantuan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pimpinan dan Staf Perusahaan Roti Mutiara yang telah memberikan ijin dan membantu penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Orangtua, kakak, adikku, pacar, dan teman-teman kampus Unika Soegijapranata yang telah memberikan doa serta dorongan baik berupa moral maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terlaksanakan.

:

6. Fransisca L.V tercinta yang telah begitu banyak mengorbankan waktu, perasaan, harapan, serta memberikan dukungan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan petunjuk serta saran-saran dan dorongan semangat dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 13 Mei 2015



ABSTRAKSI

Setyawan Raharja
10.30.0043

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi konsumen tentang harga, kualitas, layanan dan kemasan Roti Mutiara. Sampel penelitian sebanyak 30 orang yang diambil dari populasi secara *accidental sampling*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah analisis deskriptif.

Dari hasil analisis diperoleh penjelasan bahwa persepsi konsumen adalah

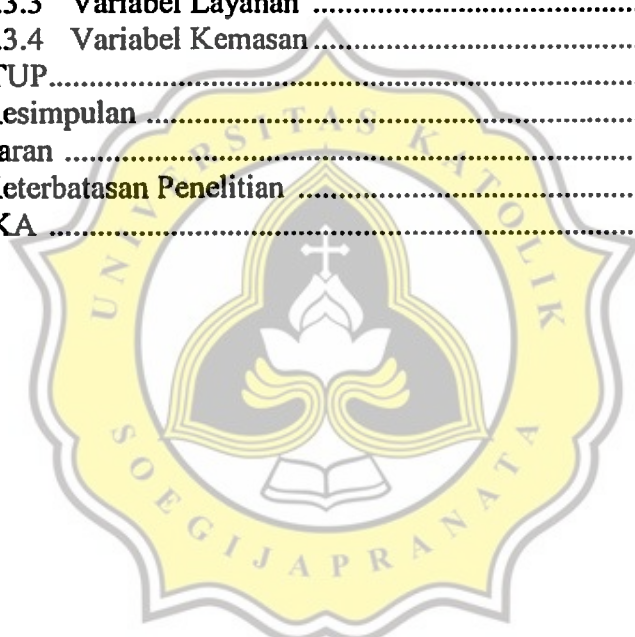
1) Dari aspek harga, sebagian besar responden menyatakan bahwa harga Roti Mutiara sudah tergolong lebih murah apabila dibandingkan pesaingnya. Hasil ini memberikan arahan bahwa dari aspek kompetisi, Roti Mutiara masih tergolong cukup kompetitif untuk bersaing dengan para pesaing lainnya, sehingga terbuka potensi untuk memenangkan persaingan. 2) Dari aspek kualitas, maka Roti Mutiara tergolong sudah memiliki rasa dan aroma yang sesuai dengan selera konsumen, hanya saja dari aspek volume produk dapat dikatakan bahwa produk roti Mutiara direkomendasikan untuk ditambah beratnya agar dapat mengenyangkan konsumen. 3) Dari aspek layanan, sebagian besar responden menilai bahwa kesopanan petugas dalam melayani konsumen masih perlu ditingkatkan, dan selanjutnya sejumlah 23,33 persen responden menyatakan kecepatan petugas pelayanan masih memerlukan peningkatan. Dari kedua fakta di atas, maka dapat dimaknai bahwa aspek kesopanan dan kecepatan petugas dalam melayani konsumen menempati prioritas utama dalam peningkatan pelayanan petugas Roti Mutiara. 4) Dari dimensi kemasan, sebagian besar responden (33,33 persen) menyatakan bahwa kemasan Roti Mutiara sudah praktis sehingga memudahkan untuk dibawa kemana-mana. Hasil ini memberikan arahan bahwa dari aspek kemasan roti Mutiara selama ini dinilai sudah kondusif dengan kemauan dan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci: *persepsi konsumen, harga, kualitas, layanan, kemasan.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Persepsi Konsumen	21
2.1.4 Harga	24
2.1.5 Layanan	27
2.1.6 Kualitas	27
2.1.7 Kemasan	29
2.1.8 Produk	30
2.1.9 Marketing Mix	31
2.1.10 Pembelian	32
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pikir.....	39
2.4 Definisi Operasional	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Metode Analisis Data	45

BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	47
4.2	Gambaran Umum Responden	48
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden	48
4.2.2.	Usia Responden	49
4.2.3.	Tingkat Pendidikan Responden	50
4.2.4.	Pekerjaan Responden	50
4.2.5.	Lama Berlangganan Roti Mutiara	51
4.2.6.	Keperluan Membeli Roti Mutiara	52
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.3.1	Variabel Harga	53
4.3.2	Variabel Kualitas	59
4.3.3	Variabel Layanan	66
4.3.4	Variabel Kemasan	72
BAB V	PENUTUP	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
5.3	Keterbatasan Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel.1.1	Perbandingan Harga Roti	4
Tabel 1.2	Data Outlet Toko Roti di Semarang.....	6
Tabel 4.1	Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Komposisi Responden Menurut Usia.....	49
Tabel 4.3	Komposisi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.4	Komposisi Responden Menurut Pekerjaan	50
Tabel 4.5	Komposisi Responden menurut Lama Berlangganan “Roti Mutiara”	51
Tabel 4.6	Komposisi Responden Menurut Keperluan Membeli.....	52
Tabel 4.7	Harga “Roti Mutiara” Terjangkau Responden.....	53
Tabel 4.8	Harga “Roti Mutiara” Lebih Murah.....	54
Tabel 4.9	Pembelian dalam Jumlah Tertentu Terdapat Diskon Harga yang Memadai.....	55
Tabel 4.10	Harga yang dibayar sesuai dengan manfaat yang diterima.....	56
Tabel 4.11	Puas dengan harga yang diberikan dilihat dari kualitas produk Roti Mutiara	57
Tabel 4.12	Pendapat Responden tentang Harga Roti Mutiara	58
Tabel 4.13	Roti Mutiara memiliki rasa yang enak	59
Tabel 4.14	Roti Mutiara memiliki tekstur empuk	60
Tabel 4.15	Roti Mutiara memiliki volume/berat yang cukup	61
Tabel 4.16	Roti Mutiara masih enak untuk dikondumsi sehari kemudian.	62
Tabel 4.17	Roti Mutiara dapat diandalkan untuk segala keperluan	63
Tabel 4.18	Konsistensi kualitas dari roti Mutiara memuaskan	64
Tabel 4.19.	Pendapat Responden tentang Kualitas Roti Mutiara.....	65
Tabel 4.20	Karyawan roti Mutiara melayani dengan sopan.....	66
Tabel 4.21	Karyawan roti Mutiara melayani dengan ramah.....	67
Tabel 4.22	Karyawan roti Mutiara punya inisiatif bertindak untuk membantu konsumen	68
Tabel 4.23	Karyawan roti Mutiara cukup tanggap melayani saat konsumen membutuhkan	69
Tabel 4.24	Karyawan roti Mutiara cukup cepat dalam melayani pembeli.	70
Tabel 4.25	Pendapat Responden tentang Layanan Petugas Roti Mutiara..	71
Tabel 4.26	Kemasan roti Mutiara terlihat menarik	72
Tabel 4.27	Kemasan Roti Mutiara terkesan praktis	73
Tabel 4.28	Kemasan roti Mutiara tidak mudah rusak	74

Tabel 4.29	Kemasan roti Mutiara membantu untuk membedakan jenis roti satu sama lain.....	75
Tabel 4.30	Label pada kemasan roti Mutiara meyakinkan	76
Tabel 4.31	Pendapat Responden tentang Kemasan Roti Mutiara	77



:

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Elaboration Likelihood Model</i>	11
Gambar 2.2. Proses Keputusan Pembelian	35
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Induk
- Lampiran 2 Tabel Jawaban Responden
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian

