

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
MENGENAI ATRIBUT TOKO DENGAN PENDEKATAN
IMPORTANCE-PERFORMANCE
(Studi Pada Toko Anugerah Jaya Sakti)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Nama : Benny Haryono

NIM : 09.30.0114

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2014**

Halaman Motto & Persembahan

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield with a white border. Inside the shield, there is a white lotus flower with a yellow center, positioned above an open book. The text "UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA" is written in yellow capital letters around the inner edge of the shield.

*“Keberhasilan tidak datang secara tiba-tiba,
tapi karena usaha dan kerja keras.”*

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk:

Keluargaku Tersayang

Semua Orang yang Kukasihi

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Benny Haryono
NIM : 09.30.0114
Jurusan : Manajemen
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGENAI
ATRIBUT TOKO DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE* (Studi Pada Toko Anugerah Jaya Sakti)

Disetujui di Semarang, 5 September 2014

Dosen Pembimbing

(MG. Westri Kekalih S, SE. ME)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGENAI
ATRIBUT TOKO DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE* (Studi Pada Toko Anugerah Jaya Sakti)

Nama : Benny Haryono

NIM : 09.30.0114

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: September 2014

Koordinator Tim Penguji, Anggota
(Anggota)

(M.Widyanto, SE., MM.) (Dra.Retno Yustini W, MSi) (MG. Westri Kekalih S, SE. ME)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

(A.Sentot Suciarto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Benny Haryono

NIM : 09.30.0114

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

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

Semarang, September 2014

(Benny Haryono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya peneliti telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGENAI ATRIBUT TOKO DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (Studi Pada Toko Anugerah Jaya Sakti)".

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-1 pada fakultas ekonomi dan bisnis, jurusan manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Pada kesempatan yang berbahagia ini pula, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak antara lain kepada:

1. Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Ibu MG. Westri Kekalih S, SE. ME, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan-masukan, ide-ide, pengalaman baru, dan dengan sabar memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Staff pengajar dan administrasi Unika Soegijapranata, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
4. Keluargaku tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil.

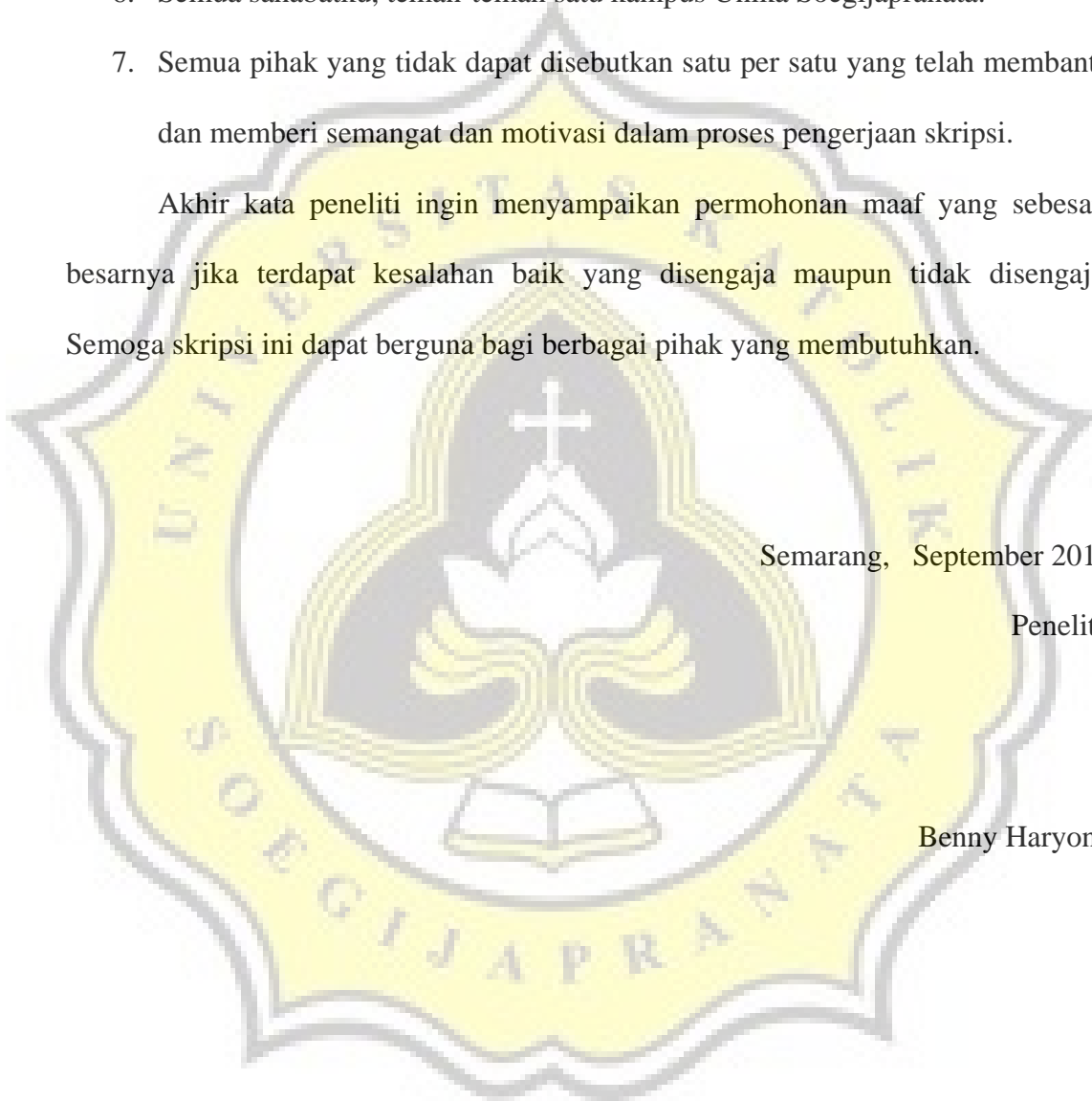
5. Pihak Toko Anugerah Jaya Sakti yang telah memberikan ijin penelitian dan semua responden pada penelitian ini.
6. Semua sahabatku, teman-teman satu kampus Unika Soegijapranata.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi.

Akhir kata peneliti ingin menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2014

Peneliti,

Benny Haryono



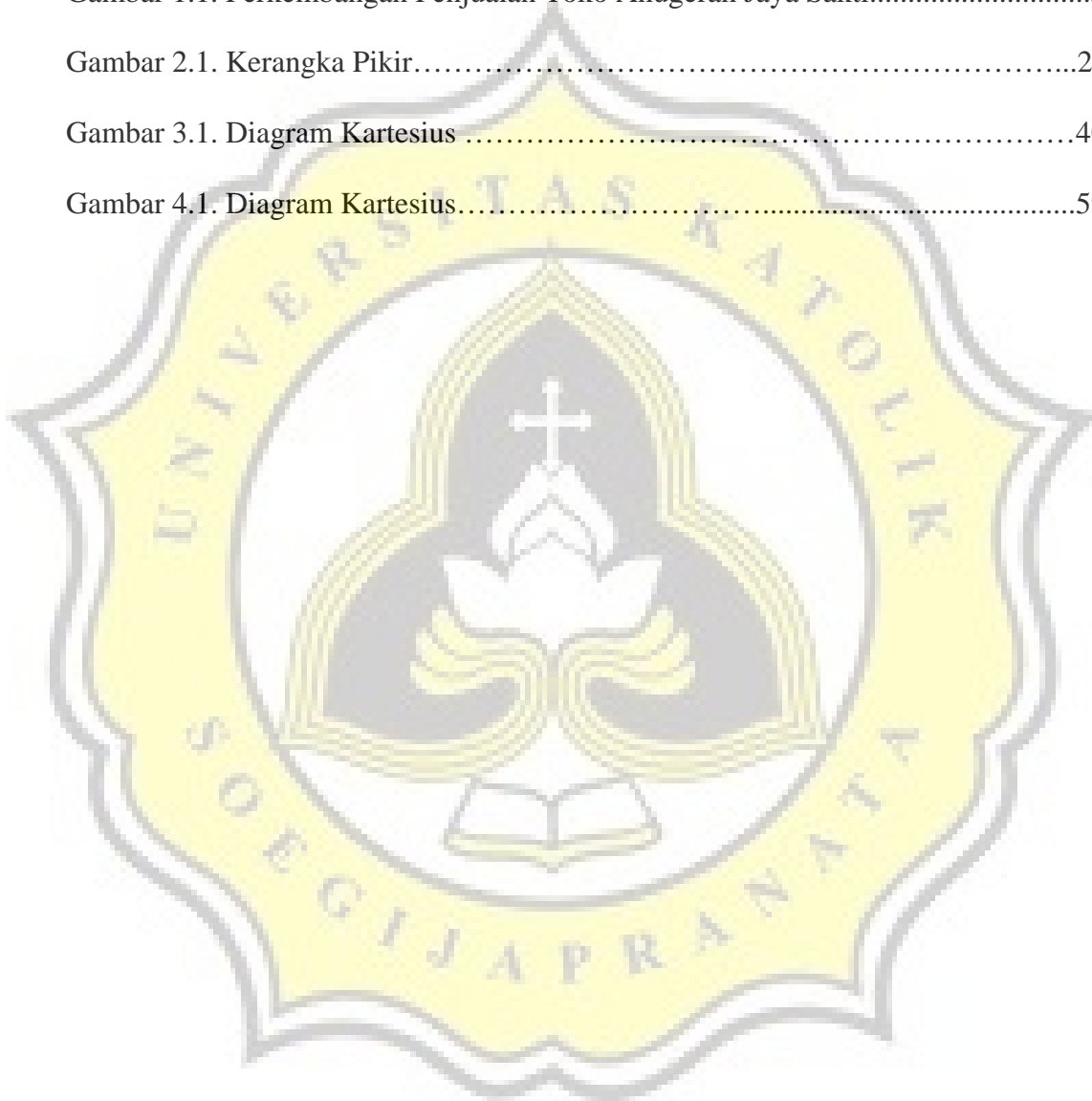
DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Pernyataan Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Abstraksi	xiii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Perilaku Konsumen	8
2.2. Kepuasan Konsumen.....	9
2.3. Persepsi Konsumen.....	12

2.4	Atribut Toko.....	15
2.5	IPA (Importance-Performance Analysis).....	23
2.6	Penelitian Terdahulu	26
2.7	Kerangka Pikir.....	27
2.8	Definisi Operasional.....	28
BAB III: METODE PENELITIAN.....		32
3.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.	Jenis Data.....	33
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.6.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.7.	Desain Analisis Data/Metode Analisis.....	38
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.	Analisis Tingkat Kepentingan.....	45
4.3.	Analisis Tingkat Kinerja.....	52
4.4.	Analisis Importance-Performance.....	58
BAB V: PENUTUP.....		61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Saran.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Penjualan Toko Anugerah Jaya Sakti.....	5
Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas (100 Responden).....	37
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Frekuensi Pengeluaran Sekali Belanja.....	44
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Pembelian Terakhir	45
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Pengeluaran per bulan.....	45
Tabel 4.7. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Harga	46
Tabel 4.8. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Suasana Toko.....	47
Tabel 4.9. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	48
Tabel 4.10. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Lokasi.....	49
Tabel 4.11. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Produk.....	50
Tabel 4.12. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Fasilitas.....	51
Tabel 4.13. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kepentingan Promosi.....	51
Tabel 4.14. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Harga	52
Tabel 4.15. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Suasana Toko.....	53
Tabel 4.16. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Pelayanan.....	54
Tabel 4.17. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Lokasi.....	55
Tabel 4.18. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Produk.....	56

Tabel 4.19. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Fasilitas.....57

Tabel 4.20. Persepsi Konsumen Akan Tingkat Kinerja Promosi.....57



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan pendekatan *importance-performance* (tingkat kepentingan dan kinerja) mengenai atribut toko pada Toko Anugerah Jaya Sakti. Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang responden konsumen pada Toko Anugerah Jaya Sakti. Pengujian yang dilakukan dengan analisis IPA, uji validitas dan reliabilitas.

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Semua atribut toko berada pada Kuadran B (pertahankan prestasi). Artinya semua atribut toko dinilai penting oleh konsumen dan demikian juga kinerjanya, konsumen cenderung memilih bahwa atribut telah memiliki kinerja yang baik. Sesuai dengan posisi tersebut maka pihak toko harus mempertahankannya.

