

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PT. KIA KERAMIK YOGYAKARTA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN IMPLIKASI BAGI  
STRATEGI BISNIS PERUSAHAAN**

**Tugas Akhir**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Yosafat Denny H.**  
**Nim : 07.90.0008**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2009**

	<b>PERPUSTAKAAN</b> Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	047 / 52 / MM / C.1
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	



**UNIKA**  
UNIVERSITAS KATOLIK  
SOEGIJAPRANATA

**Program Pascasarjana Manajemen**

Jalan Pawiyatan Luhur IV/ 1 Bendan Duwur Semarang 50234  
Telepon 024-8441555 (hunting) Faksimile 024-8445265, 8415429  
e-mail:unika@unika.ac.id http://www.unika.ac.id

### PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

NAMA : Yosafat Denny H

NIM : 07.90.0008

Program Studi : Program Pascasarjana Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik

Dengan Judul :

**Pengaruh Kualitas Produk PT. KIA Keramik Yogyakarta Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasi Bagi Strategi Bisnis Perusahaan**

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/ atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Program Pascasarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Oktober 2009

Yosafat Denny H



# UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

## PROGRAM PASCASARJANA (S2)

### MAGISTER MANAJEMEN

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang , 50234 Telp. 8316142 – 8441555 (Hunting) pesawat 201 - 202  
Fax. 8415429-8445265 Http:// [www.unika.ac.id](http://www.unika.ac.id) E-Mail : [pasca@unika.ac.id](mailto:pasca@unika.ac.id) Po.Box 8033/SM  
Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

#### HALAMAN PERSETUJUAN

N A M A : Yosafat Denny H  
N I M : 07.90.0008  
Program Studi : Program Pascasarjana Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik  
JUDUL TUGAS AKHIR :  
Pengaruh Kualitas Produk PT. KIA Keramik Yogyakarta  
Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasi Bagi  
Strategi Bisnis Perusahaan  
DOSEN PEMBIMBING I : Thomas Budi Santoso, Ed.D  
DOSEN PEMBIMBING II : A Ratna Wulandari, SE., MSi

Semarang, Oktober 2009

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

( Thomas Budi Santoso, Ed.D )

( A Ratna Wulandari, SE., MSi )



# UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

## PROGRAM PASCASARJANA MANAJEMEN

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 8316142 – 8441555 (Hunting) pesawat 201 - 202  
Fax. 8415429-8445265 Http:// [www.unika.ac.id](http://www.unika.ac.id) E-Mail : [pasca@unika.ac.id](mailto:pasca@unika.ac.id) Po.Box 8033/SM  
Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

### HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL TUGAS AKHIR :

Pengaruh Kualitas Produk PT. KIA Keramik Yogyakarta Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasi Bagi Strategi Bisnis Perusahaan

N A M A : Yosafat Denny H  
N I M : 07.90.0008  
Program Studi : Program Pascasarjana Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik

Telah diterima dan diuji dalam Seminar Tugas Akhir pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Oktober 2009  
Hasil Penilaian : B  
Predikat Kelulusan : Baik

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,

(Dr. Ben Karno Budi P)

Anggota Penguji,

(Dra. B Irmawati, M.Si)

Pembimbing I,

(Thomas Budi Santoso, Ed.D)

Pembimbing II,

(Ratna Wulandari, SE., M.Si)

Mengetahui  
Ketua Program Pascasarjana Manajemen

(Thomas Budi Santoso, Ed.D)

## **Kata Pengantar**

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas ijinNya-lah Tugas Akhir penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk PT. KIA Keramik Yogyakarta Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasi Bagi Strategi Bisnis Perusahaan** “ dapat selesai pada waktunya, guna memenuhi dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini bukanlah hasil jerih payah penulis semata, penulis banyak memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yang Terhormat :

1. Ibunda tercinta yang telah mendidik, membesarkan dan selalu memberikan doa, bantuan serta dorongan baik moral maupun material dalam penulis menyelesaikan kuliah hingga Tugas Akhir ini selesai.
2. Bapak Thomas Budi Santoso, Ed.D Selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus Ketua Program Magister Manajemen Universitas katolik Soegijapranata Semarang yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Ratna Wulandari, SE.,MSi Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan telah meluangkan waktunya guna membantu kelancaran studi penulis
5. Segenap Direksi, Manager dan Rekan-Rekan PT. Kokoh Inti Arebama,Tbk cabang Semarang dan Yogyakarta yang telah memberikan ijin perkuliahan dan telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Program Pascasarjana Magister Manajemen UNIKA Soegijapranta Semarang yang selalu mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu dan memberikan dorongan serta semangat.
7. Nadia Belinda sebagai orang yang pernah berpengaruh bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan. yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang

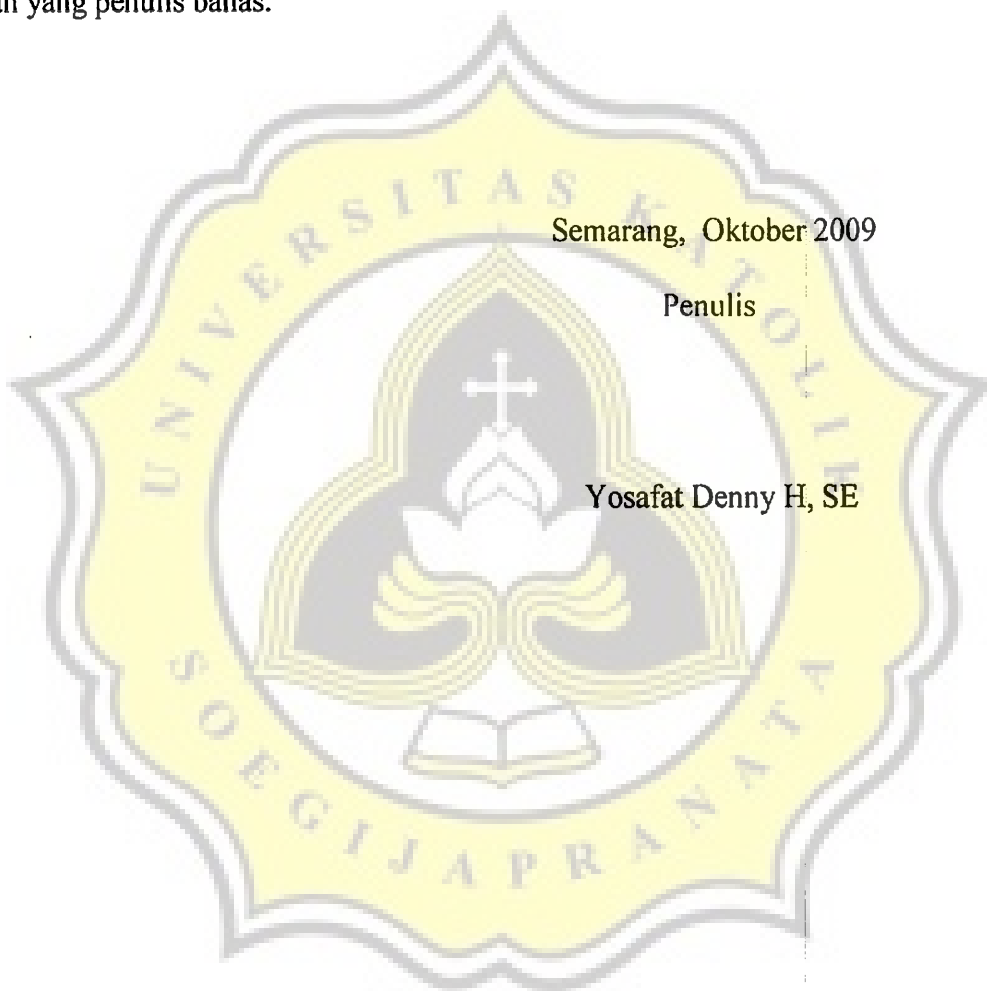
dimiliki penulis, Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

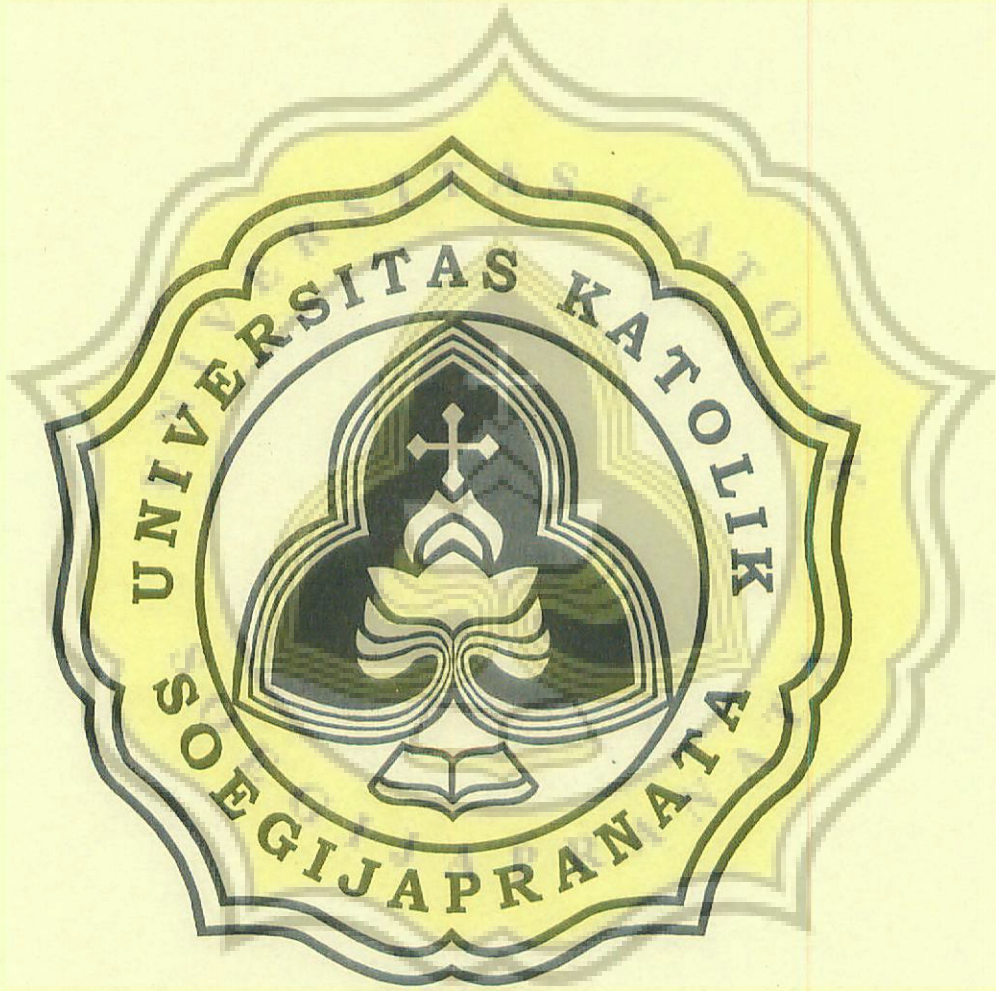
Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan dan bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan terhadap masalah yang penulis bahas.

Semarang, Oktober 2009

Penulis

Yosafat Denny H, SE







## ABSTRAK

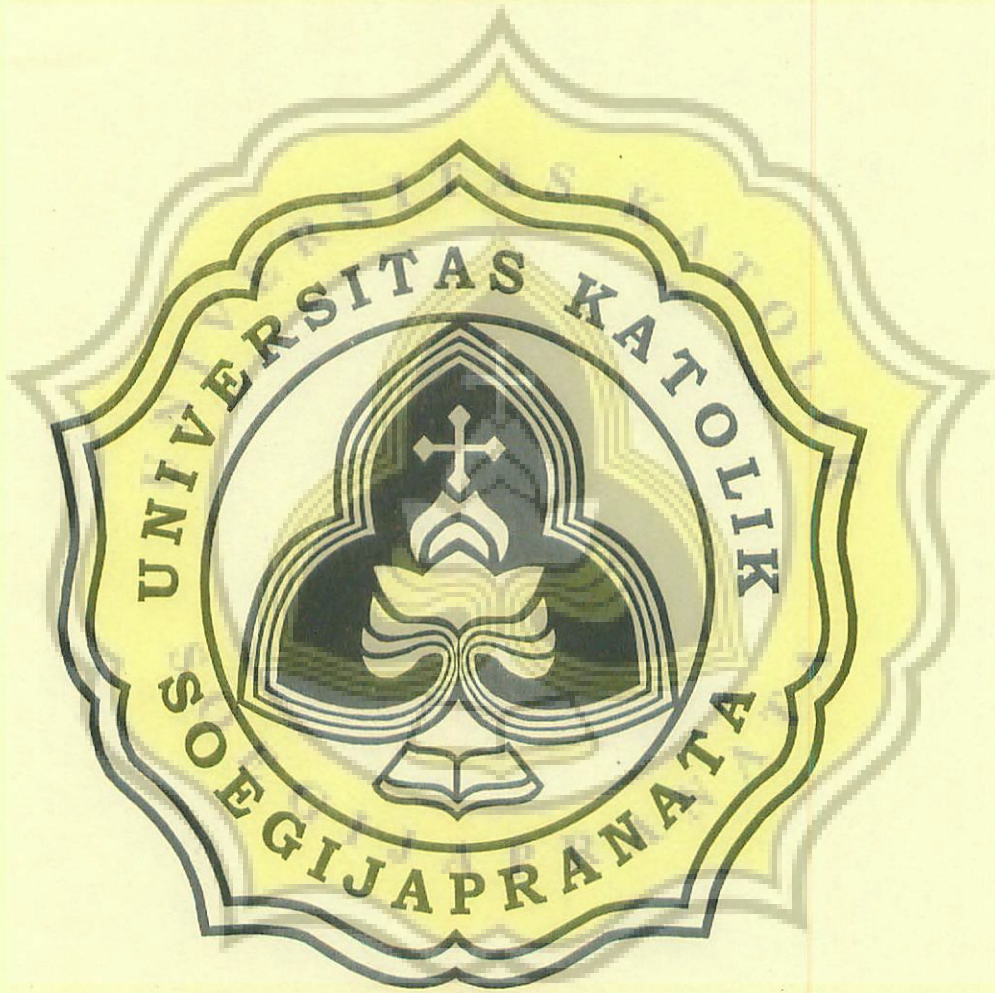
### **Pengaruh Kualitas Produk PT.KIA Keramik Yogyakarta Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasi Bagi Strategi Bisnis Perusahaan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk keramik KIA yang meliputi harga produk ( $X_1$ ), ciri-ciri atau keistimewaan produk ( $X_2$ ), kinerja produk ( $X_3$ ), daya tahan produk ( $X_4$ ), dan kesesuaian dengan spesifikasi ( $X_5$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), serta implikasinya bagi strategi bisnis perusahaan keramik KIA cabang Yogyakarta.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian survey. Lokasi penelitian berada di wilayah Yogyakarta. Populasi yang digunakan adalah semua konsumen akhir (*end user*) yang membeli dan menggunakan produk keramik KIA. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dan kualitatif. Analisis kuantitatif yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis kualitatif yang digunakan adalah analisis skenario strategi bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas produk yang meliputi harga produk ( $X_1$ ), ciri-ciri atau keistimewaan produk ( $X_2$ ), kinerja produk ( $X_3$ ), daya tahan produk ( $X_4$ ), dan kesesuaian dengan spesifikasi ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk keramik KIA, baik secara bersama-sama (simultan), dan secara individual (parsial). Berdasarkan skala kepuasan konsumen, responden yang dijadikan subjek penelitian juga berada pada kondisi di atas puas, Skenario strategi bisnis yang dijalankan perusahaan keramik KIA terkait puasnya konsumen adalah masuk pada skenario pertama, yaitu strategi *superior customer service*, dan *relationship marketing*.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Analisis Regresi, dan Analisis Skenario Strategi Bisnis.*



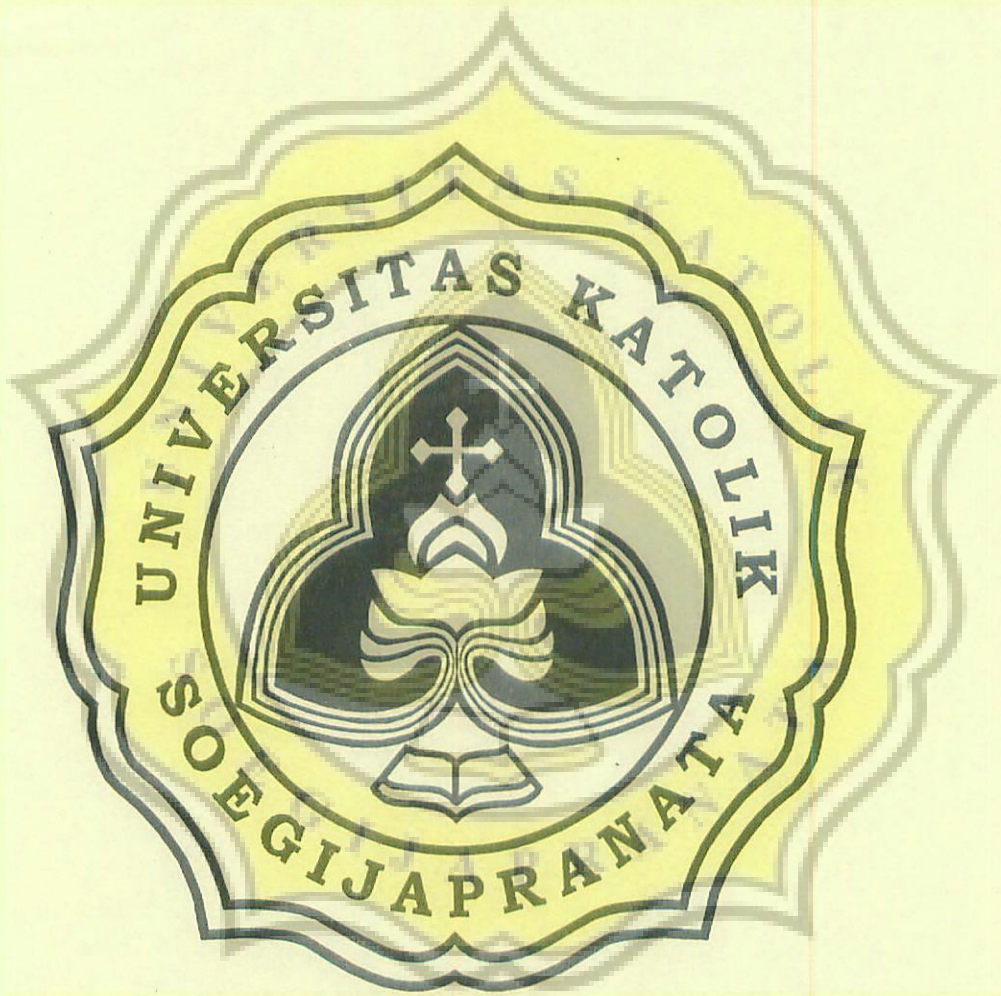
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>0</b>
<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstraksi / Ringkasan.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang .....	1
B.Perumusan Masalah.....	7
C.Tujuan Penelitian.....	8
D.Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN PEMECAHAN MASALAH.....</b>	<b>10</b>
A.Konsep Kualitas Produk.....	10
B.Teori Kepuasan Konsumen .....	18
C.Strategi.....	29
D.Kerangka Pikir.....	44
E.Definisi Operasional Variabel .....	45

F.Penelitian Terdahulu .....	49
G.Hipotesis Penelitian.....	52
<b>BAB III PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>54</b>
A.Sejarah Perusahaan.....	54
B.Lingkup Bidang Usaha .....	55
C.Tujuan Perusahaan.....	56
D.Struktur Organisasi.....	56
E.Sumber Daya Perusahaan .....	58
F.Proses Bisnis .....	60
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A.Jenis Penelitian .....	63
B.Lokasi Penelitian .....	63
C.Populasi dan Sampel.....	63
D.Jenis Data .....	65
E.Metode Pengumpulan Data.....	65
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A.Analisis Kuantitatif .....	81
B.Pembahasan .....	88
C.Analisis Kualitatif.....	91
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A.Kesimpulan.....	98

B.Saran .....	99
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>100</b>
<b>Angket (Kuesioner) .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>109</b>

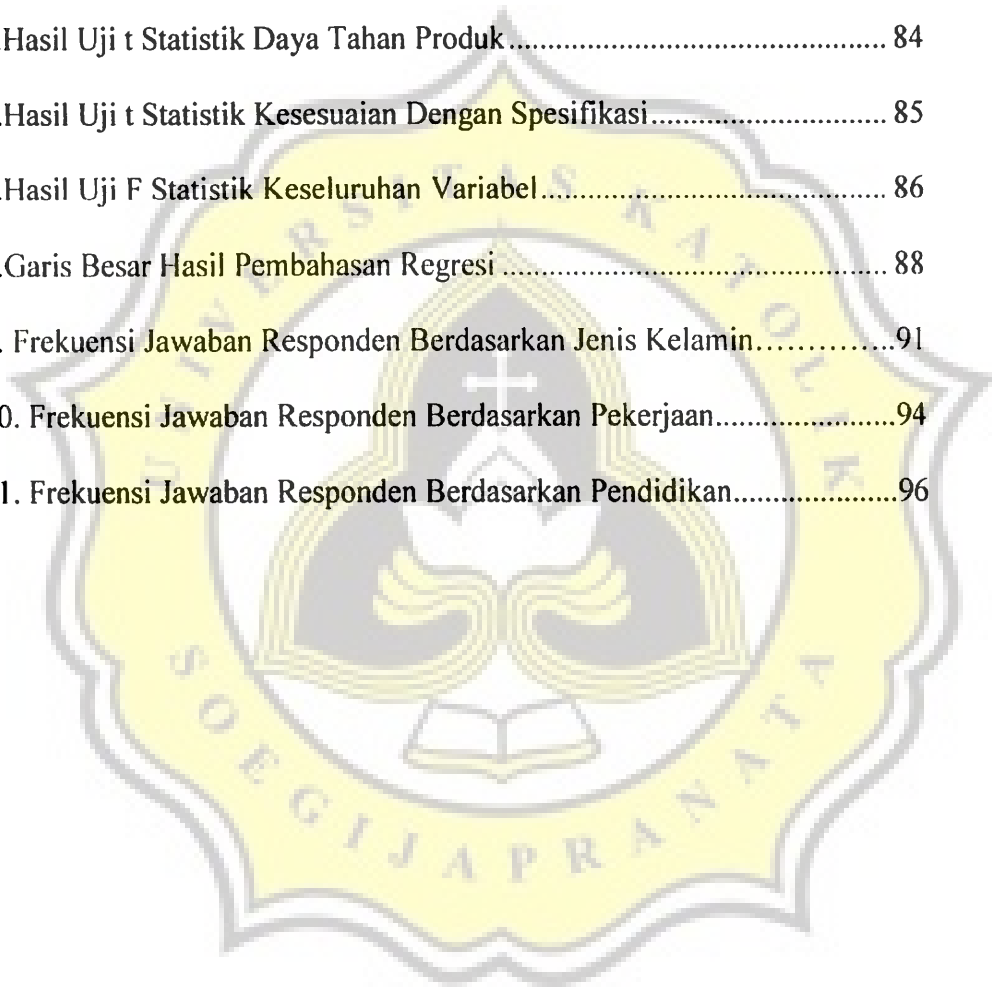




## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1.Tabel Data Penjualan Keramik KIA Di Yogyakarta.....	4
Tabel 1.2.Tabel Hasil Pra Survey Terhadap 30 Responden.....	6
Tabel 2.1.Definisi Konseptual Dan Operasional Kepuasan Konsumen.....	21
Tabel 2.2.Indikator Variabel Harga Produk.....	46
Tabel 2.3.Indikator Variabel Ciri-Ciri Atau Keistimewaan Produk.....	46
Tabel 2.4.Indikator Variabel Kinerja Produk.....	47
Tabel 2.5.Indikator Variabel Daya Tahan Produk.....	48
Tabel 2.6.Indikator Variabel Kesesuaian Dengan Spesifikasi.....	48
Tabel 2.7.Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 3.1.Penjualan Bersih Perusahaan Keramik KIA.....	61
Tabel 3.2.Laba Bersih Perusahaan Keramik KIA.....	62
Tabel 4.1.Pengkodean Pertanyaan Angket Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.2.Pengkodean Skala Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.3.Uji Validitas Pertanyaan Harga Produk.....	68
Tabel 4.4.Uji Validitas Pertanyaan Ciri-Ciri Atau Keistimewaan Produk.....	69
Tabel 4.5.Uji Validitas Pertanyaan Kinerja Produk.....	70
Tabel 4.6.Uji Validitas Pertanyaan Daya Tahan Produk.....	71
Tabel 4.7.Uji Validitas Pertanyaan Kesesuaian Dengan Spesifikasi.....	71
Tabel 4.8.Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Konsumen.....	72

Tabel 5.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 5.2. Hasil Uji t Statistik Harga Produk.....	83
Tabel 5.3. Hasil Uji t Statistik Ciri-Ciri/Keistimewaan Produk.....	83
Tabel 5.4. Hasil Uji t Statistik Kinerja Produk .....	84
Tabel 5.5. Hasil Uji t Statistik Daya Tahan Produk.....	84
Tabel 5.6. Hasil Uji t Statistik Kesesuaian Dengan Spesifikasi.....	85
Tabel 5.7. Hasil Uji F Statistik Keseluruhan Variabel.....	86
Tabel 5.8. Garis Besar Hasil Pembahasan Regresi .....	88
Tabel 5.9. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 5.10. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	94
Tabel 5.11. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan.....	96

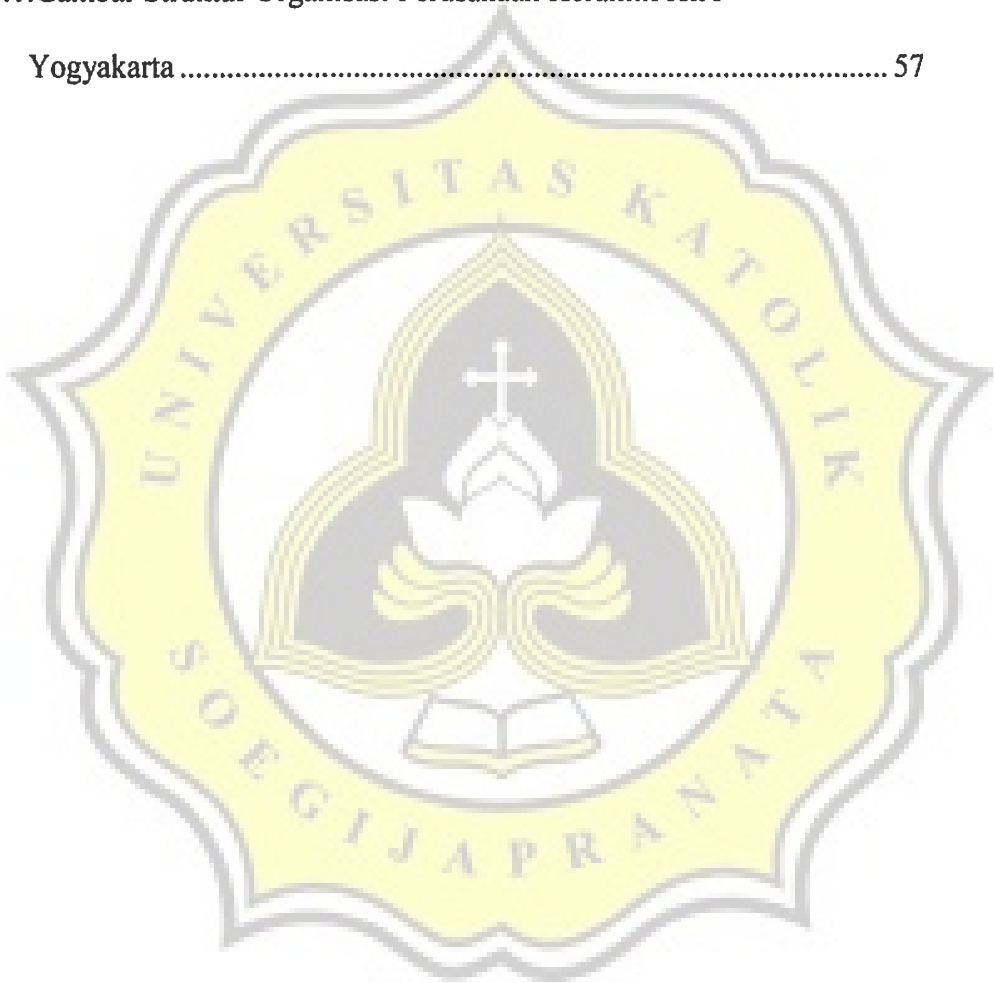






## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Gambar Kerangka Pikir Penelitian.....	44
Gambar 3.1. Gambar Struktur Organisasi Perusahaan Keramik KIA Yogyakarta .....	57





## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1. Data SPSS

Lampiran 2. Data Penjualan Keramik KIA dari Mei 2009 - Juli 2009

Lampiran 3. Surat Keterangan Survey Dari Perusahaan



