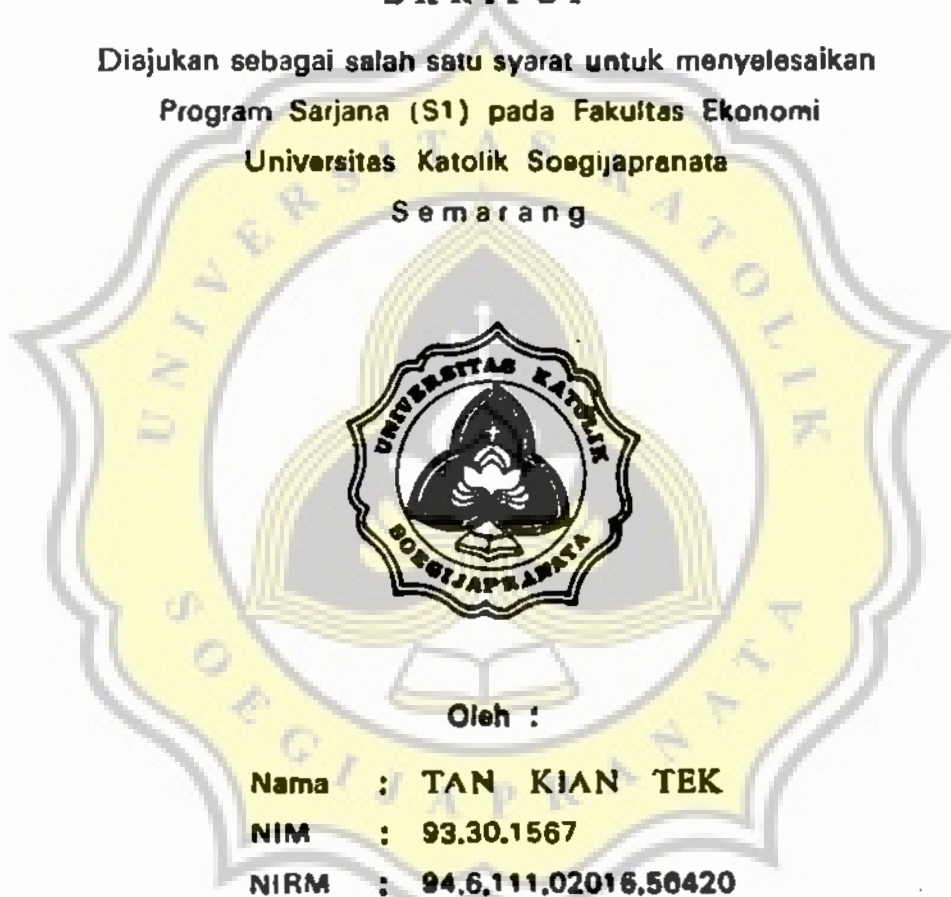


EM
1998
Tan
&
1997

**HUBUNGAN ANTARA TARIF, LOKASI, PELAYANAN DAN FASILITAS
DENGAN KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MEMILIH SALON
"CHRISTIAN HAIR & BEAUTY SALON"**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Oleh :

Nama : TAN KIAN TEK

NIM : 93.30.1567

NIRM : 94.6.111.02016.50420

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1997**

Motto:

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan,
tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

(Amsal 1 : 7)

Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu,
dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.

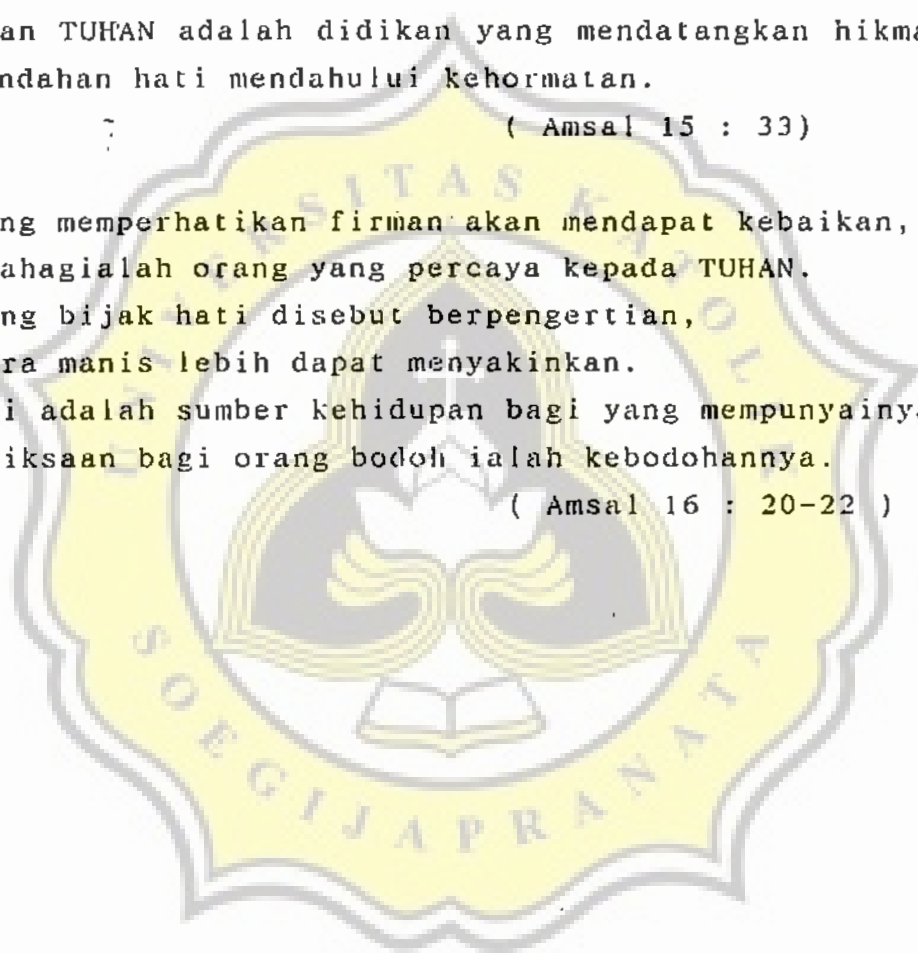
(Amsal 3 : 5)

Takut akan TUHAN adalah didikan yang mendatangkan hikmat
dan kerendahan hati mendahului kehormatan.

(Amsal 15 : 33)

Siapa yang memperhatikan firman akan mendapat kebaikan,
dan berbahagialah orang yang percaya kepada TUHAN.
Orang yang bijak hati disebut berpengertian,
dan bicara manis lebih dapat menyakinkan.
Akal budi adalah sumber kehidupan bagi yang mempunyainya,
tetapi siksaan bagi orang bodoh ialah kebodohnya.

(Amsal 16 : 20-22)



Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

* Orang tua, Kakak, Adik, Saudara
dan Teman-temanku tercinta

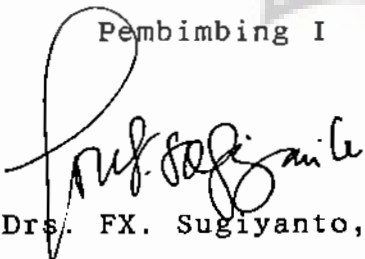
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. N A M A : TAN KIAN TEK
2. N I M : 93.30.1567
3. N I R M : 94.6.111.02016.50420
4. FAKULTAS : EKONOMI
5. JURUSAN : MANAJEMEN
6. JUDUL : HUBUNGAN ANTARA TARIF, LOKASI, PE-
LAYANAN DAN FASILITAS DENGAN KEPU-
TUSAN PELANGGAN DALAM MEMILIH SALON
"CHRISTIAN HAIR & BEAUTY SALON"


Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : 25 Mei 1997

Pembimbing I


(Drs. FX. Sugiyanto, MS.)

Pembimbing II


(Dra. MG. Westri K, SE)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



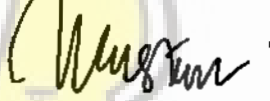
JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA TARIF, LOKASI, PELAYANAN
DAN FASILITAS DENGAN KEPUTUSAN PELANGGAN
DALAM MEMILIH SALON "CHRISTIAN HAIR &
BEAUTY SALON"

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji
pada: Semarang, 9 Agustus 1997

Penguji I

Penguji II


Penguji III


(Drs. Alex Emyll, MSP)  (~~Drs. Leonardo Gunawan~~)  (~~Dra. MG Westri K, SE~~)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata


(Komala Inggarwati, SE, MM)

ABSTRAKSI

Penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa dewasa ini konsumen yang menggunakan jasa salon kecantikan semakin kritis dan selektif dalam melakukan pembeliannya. Hal ini mendorong pihak pemilik salon kecantikan untuk melakukan riset perilaku konsumen agar salon tersebut dapat mengarahkan strateginya menuju kepuasan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kebutuhan konsumen variatif dan senantiasa berubah. Kebutuhan itu mendesak untuk mengarahkan seseorang agar mencari pemuas terhadap kebutuhan, itu dapat dikatakan sebagai motif atau motivasi. Motivasi ini merupakan faktor dalam diri seseorang yang mempengaruhi keputusan untuk membeli, disamping faktor dari luar yang berasal dari lingkungan individu.

Motivasi yang mempengaruhi konsumen merupakan alasan-alasan dan pertimbangan bagi konsumen dalam memutuskan untuk memilih salon kecantikan, dengan tujuan untuk memaksimalkan kegunaan dan kepuasan. Kriteria yang menjadi pertimbangan konsumen meliputi: tarif, lokasi, pelayanan dan fasilitas. Faktor-faktor tersebut akan dihubungkan dengan frekwensi kedatangan pelanggan dalam menggunakan jasa salon.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui adakah hubungan antara tarif, lokasi, pelayanan dan fasilitas dengan frekwensi kedatangan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan diatas.

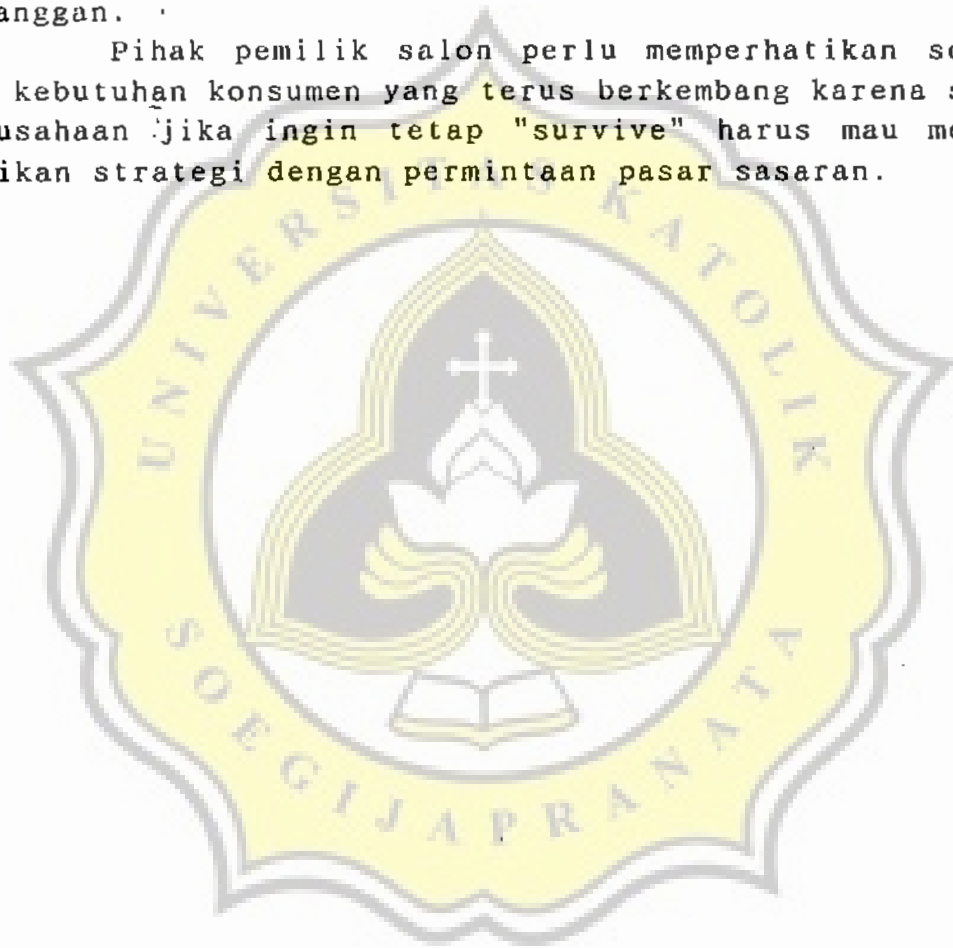
Tanggapan konsumen dapat diketahui dengan menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan analisis tabulasi silang. Pada analisis ini juga dijelaskan tentang identitas responden dan kebiasaan responden datang ke "Christian Hair & Beauty Salon".

Ada empat hipotesis dalam penelitian ini yang akan dibuktikan dengan menggunakan uji chi-kwadrat. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di "Christian Hair & Beauty Salon". Metode pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, kuessioner dan observasi.

Hasil uji X^2 sebesar 2,1825 lebih kecil diban-

dingkan dengan χ^2 tabel $\alpha+5\%$ (9,49) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tarif dengan frekwensi kedatangan pelanggan. Hasil uji χ^2 sebesar 3,6871 lebih kecil dibandingkan χ^2 tabel (9,49) menunjukkan tidak ada hubungan antara faktor lokasi dengan frekwensi kedatangan pelanggan. Hasil uji χ^2 sebesar 13,0882 lebih besar dibandingkan χ^2 tabel (9,49) menunjukkan ada hubungan antara pelayanan dengan frekwensi kedatangan pelanggan. Hasil uji χ^2 sebesar 1,9544 lebih besar dibandingkan dengan χ^2 tabel (9,49) menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor fasilitas dengan frekwensi kedatangan pelanggan.

Pihak pemilik salon perlu memperhatikan selera dan kebutuhan konsumen yang terus berkembang karena suatu perusahaan jika ingin tetap "survive" harus mau menyesuaikan strategi dengan permintaan pasar sasaran.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah berkenan melimpahkan rahmatNya sehingga dapat terselesaikanya skripsi ini.

Maksud dibuatnya skripsi ini adalah sebagai kewajiban dan merupakan syarat bagi mahasiswa guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam skripsi ini telah banyak dicurahkan waktu, tenaga, biaya dan pikiran, namun disadari bahwa penulisan skripsi ini masih kurang sempurna, baik dalam landasan teori, pelaksanaan penelitian di lapangan, maupun dalam penyajian laporan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu sumbangan kritik dan atau saran yang dapat menyempurnakan laporan ini sangat dibutuhkan.

Disadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini juga atas bantuan berbagai pihak, baik materiil maupun moril. Secara khusus menghaturkan terima kasih kepada:

1. Ibu Komala Inggarwati, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs. FX. Sugianto, MS. selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu MG. Westri K, SE. selaku Pembimbing Pendamping dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Christian Ino Warsito dan Ibu Lina Christian, selaku pemilik "Christian Hair Beauty Salon" yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesempatan untuk penelitian.
5. Seluruh karyawan di "Christian Hair & Beauty Salon" yang turut membantu dalam penelitian ini.
6. Para responden yang memberikan respon yang baik, pada saat pemberian angket berlangsung.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan dimanfaatkan sebagai tambahan informasi bagi pemilik "Christian Hair & Beauty Salon", pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 1997

Penulis

(Tan Kian Tek)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Perumusan dan pembatasan masalah	3
1.3. Tujuan dan kegunaan penelitian	3
1.4. Sistematika penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan teori	7
2.2. Kerangka pikir	30
2.3. Hipotesis	31
2.4. Definisi operasional	32
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.3. Lokasi penelitian	35
3.4. Penetapan populasi	35
3.3. Teknik pengambilan sampel	36

3.4.	Jenis data yang dikumpulkan	38
3.5.	Metode analisis data	39
BAB IV. LAPORAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN		
4.1.	Laporan Hasil Penelitian	46
4.1.1.	Gambaran umum perusahaan	46
4.1.2.	Gambaran umum responden	47
4.2.	Analisis Hasil Penelitian	62
4.2.1.	Hubungan antara tarif dengan frekwensi kedatangan pelanggan di "Christian Hair & Beauty Salon"	63
4.2.2.	Hubungan antara lokasi dengan frekwensi kedatangan pelanggan di "Christian Hair & Beauty Salon"	64
4.2.3.	Hubungan antara pelayanan dengan frekwensi kedatangan pelanggan di "Christian Hair & Beauty Salon"	66
4.2.4.	Hubungan antara fasilitas parkir dengan frekwensi kedatangan pelanggan di "Christian Hair & Beauty Salon"	67
4.2.5.	Prioritas variabel yang menentukan	68

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Jumlah Responden Menurut Umur dan Jenis Kelamin ...	49
2. Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaannya	50
3. Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendapatan	51
4. Jumlah Responden Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal Responden ke "Christian Hair & Beauty Salon"	52
5. Frekwensi Kedatangan Konsumen Dalam 1 Bulan	53
6. Pengenalan Responden Tentang "Christian Hair & Bauty Salon"	55
7. Faktor Atau Alasan Responden ke "Christian Hair & Beauty Salon"	56
8. Pendapat Responden Tentang Promosi "Christian Hair & Beauty Salon"	57
9. Pendapat Responden Atas Tarif	58
10. Pendapat Responden Atas Lokasi	59
11. Pendapat Responden Atas Pelayanan	60
12. Pendapat Responden Atas Fasilitas Parkir	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN :

1. Daftar Pertanyaan
2. Data Mentah Yang Telah Diolah
3. Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Motivasi Pembelian
4. Hasil Pengujian Analisis X^2
5. Tabel Distribusi X^2 dan tabel nilai r Product Moment
6. Surat Ijin Survey
7. Kartu Bimbingan Skripsi

