

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Doni  
NIM : 98.30.3421  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Analisis Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Buku  
Gramedia  
( Studi Kasus Pada Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang )

Disetujui di Semarang, 3 Mei 2003

Pembimbing Utama



( Drs R. Bowo Harcahyo, MBA )

## ABSTRAKSI

Dewasa ini perhatian perusahaan pada kualitas pelayanan semakin besar dimana persaingan antar perusahaan semakin ketat, termasuk juga bisnis retail. Memuaskan keinginan kualitas dari konsumen akan memberikan keuntungan yang merupakan kunci dari kompetisi atau persaingan. Memberikan kualitas pelayanan yang baik membutuhkan dukungan dari seluruh pihak perusahaan. Perusahaan harus memberikan yang terbaik dari apa yang menjadi tuntutan konsumen.

Dalam perkembangannya Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan-keluhan yang masuk kepada perusahaan baik melalui customer service ( kasir ), telepon, kotak saran yang tersedia dan pramuniaga-pramuniaga toko. Toko Buku Gramedia juga menghadapi tantangan berupa volume penjualan buku yang cenderung mengalami penurunan.

Adapun permasalahan yang berkaitan dengan atribut pelayanan Toko Buku Gramedia yang akan diteliti adalah bagaimanakah sikap konsumen terhadap atribut pelayanan Toko Buku Gramedia yang ditinjau dari dimensi wujud penampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian, serta bagaimanakah sikap konsumen terhadap atribut pelayanan Toko Buku Gramedia secara keseluruhan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap wujud penampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian pelayanan Toko Buku Gramedia dan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan Toko Buku Gramedia secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan tentang kekurangan yang harus dibenahi dan kelebihan yang harus dipertahankan dan bagi peneliti dapat dijadikan suatu bahan yang perlu dipertimbangkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang menyangkut kasus yang sama.

Selanjutnya dalam landasan teori dikemukakan teori-teori yang mendukung penelitian ini yaitu mengenai pemasaran, kualitas jasa, dan perilaku konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mengunjungi dan melakukan pembelian buku di Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang. Dikarenakan jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti maka penentuan jumlah sampel ditentukan dengan Quota Sample yaitu menetapkan jumlah tertentu untuk setiap strata lalu meneliti siapa saja yang ada sampai jumlah tersebut terpenuhi. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik accidental sampling.

Dari hasil pengujian validitas didapatkan hasil bahwa semua pertanyaan yang ada di dalam kuesioner adalah valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat digunakan untuk menganalisis lebih lanjut. Dari perhitungan reliabilitas diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliable karena besarnya nilai  $\alpha$  lebih besar 0.5 atau mendekati 1.

Agar data yang diperoleh dapat memberikan kesimpulan maka diperlukan analisa data. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode fishbein dengan bentuk persamaan :

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

Dari data dan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh beberapa hasil penelitian yaitu karakteristik responden yang sebagian besar mengunjungi dan melakukan pembelian di Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang adalah yang berusia antara 26 – 40 tahun sebanyak 46%, berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 67%, tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 52% dan pekerjaan atau status sebagai pelajar / mahasiswa yaitu sebanyak 52%.

Interpretasi sikap konsumen terhadap wujud penampilan pelayanan toko buku Gramedia adalah cukup baik dengan rata-rata skor 3,535. Interpretasi sikap konsumen terhadap kehandalan pelayanan toko buku Gramedia adalah cukup baik dengan rata-rata skor 3,26. Interpretasi sikap konsumen terhadap daya tanggap pelayanan toko buku Gramedia adalah baik dengan rata-rata skor 4,36. Interpretasi sikap konsumen terhadap jaminan atas pelayanan toko buku Gramedia adalah cukup baik dengan rata-rata skor 3,22. Interpretasi sikap konsumen terhadap kepedulian pelayanan toko buku Gramedia adalah baik dengan rata-rata skor 4,36. Sikap konsumen keseluruhan terhadap atribut pelayanan toko buku Gramedia adalah masuk dalam kategori baik dengan total skor sebesar 55.38.

Beberapa saran yang ingin dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Fasilitas AC dan kamar mandi sebaiknya diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Untuk itu perlu dilakukan penambahan AC dan penyediaan kamar mandi dimana dengan penambahan AC maka pengunjung tidak akan merasa kepanasan lagi di dalam ruangan, sedangkan penyediaan kamar mandi yang bersih akan sangat berguna bagi pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut sewaktu-waktu.

Sebaiknya buku yang didisplay lebih diperhatikan lagi karena selama ini pendisplayan yang dilakukan karyawan tidak secara maksimal dalam hal kerapiannya, pengelompokkan bukunya sehingga hal-hal ini akan sangat mempengaruhi konsumen dalam mencari buku yang diinginkan.

Sebaiknya dilakukan pembersihan terhadap rak-rak buku maupun buku-buku yang tersedia. Buku-buku yang ada di rak buku sangat kotor dan jarang dibersihkan oleh karyawan toko. Maka perlu ditingkatkan lagi kebersihan terhadap buku-buku tersebut. Karyawan toko perlu diminta untuk melakukan pembersihan terhadap semua buku-buku yang ada di toko sesering mungkin agar tidak ada lagi konsumen yang mengeluh buku yang dibelinya kotor.

Karena pengunjung yang dimiliki oleh Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang banyak; maka jumlah karyawan yang ada sekarang dirasa kurang mencukupi sehingga pihak Gramedia perlu untuk menambah jumlah karyawan yang terampil dan mau bekerja keras untuk membersihkan, mendisplay buku secara benar serta membantu dan melayani pengunjung toko buku Gramedia.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus atas bimbingan, berkat dan limpahan kasih-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari semua ini bisa terlaksana hanya karena anugerah dan kemurahan-Nya semata.

Skripsi yang berjudul “ Analisis Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Buku Gramedia ( Studi Kasus Pada Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang )” ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana ( S1 ) pada Fakultas Ekonomi Soegijapranata Semarang.

Peneliti menyadari bahwa kendala dalam penulisan skripsi ini sehingga tidak akan selesai tanpa bantuan pihak lain. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek WA, PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata.
2. Bapak Thomas Indradjaja, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Unika Soegijapranata.
3. Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen pembimbing yang telah berkenan menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan bimbingannya.
4. Bapak Didik selaku PSDM dan Umum di Toko Buku Gramedia yang telah memberikan ijin survei.

5. Keluargaku yang tersayang yang selalu memberi dorongan, semangat, doa, dan kasih sayang dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman yang membangkitkan motivasiku.
7. Dan berbagai pihak lain yang tidak bisa disebut satu per satu.

Skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karenanya peneliti berharap nantinya akan ada yang lebih baik dalam penelitian selanjutnya. Namun demikian peneliti berharap semoga skripsi ini bisa dimanfaatkan untuk hal yang positif dan kepentingan bersama.

Semarang,

April 2003

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Hal i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Definisi Pemasaran.....	8
2.2. Kualitas Jasa.....	9
2.2.1. Definisi Jasa.....	9
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	10

2.3. Komponen Kualitas Jasa.....	11
2.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.5. Mengelola Kualitas Jasa.....	13
2.6. Sikap Konsumen.....	15
2.6.1. Pengertian Sikap.....	15
2.6.2. Sifat Dari Sikap.....	16
2.6.3. Pembentukan Sikap.....	17
2.7. Model Sikap Multiatribut.....	18
2.8. Kerangka Pikir.....	19
2.9. Definisi Operasional.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3. Jenis Data.....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5. Metode Pengujian Instrumen Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.6.1. Hasil Pengujian Validitas.....	25
3.6.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	28
3.7. Teknik / Alat Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1. Sejarah Berdirinya.....	33

4.1.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	35
4.2. Gambaran Umum Responden.....	47
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	47
4.2.2. Umur Responden.....	48
4.2.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	49
4.2.4. Jenis Pekerjaan Responden.....	50
4.3. Analisis Hasil Penelitian Pada Setiap Dimensi Kualitas Jasa.....	50
4.3.1. Analisa Sikap Konsumen Terhadap Wujud Penampilan Pelayanan Toko Buku Gramedia .....	51
4.3.2. Analisa Sikap Konsumen Terhadap Keandalan Pelayanan Toko Buku Gramedia .....	52
4.3.3. Analisa Sikap Konsumen Terhadap Daya Tanggap Pelayanan Toko Buku Gramedia.....	53
4.3.4. Analisa Sikap Konsumen Terhadap Jaminan Atas Pelayanan Toko Buku Gramedia.....	54
4.3.5. Analisa Sikap Konsumen Terhadap Kepedulian Pelayanan Toko Buku Gramedia.....	55
4.4. Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut - Atribut Pelayanan Toko Buku Gramedia.....	56
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	



## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Volume Penjualan Buku di Toko Buku Gramedia Selama lima Bulan....	4
Tabel 3.1 Koefisien Kondisi Validitas Pernyataan Belief.....	26
Tabel 3.2 Koefisien Kondisi Validitas Pernyataan Evaluation.....	27
Tabel 3.3 Hipotesis Model Multiatribut Fishbein.....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.2 Umur Responden.....	48
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	49
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.5 Wujud Penampilan ( Tangibles ).....	51
Tabel 4.6 Keandalan ( Reliability ).....	52
Tabel 4.7 Daya Tanggap ( Responsiveness ).....	53
Tabel 4.8 Jaminan ( Assurance ).....	54
Tabel 4.9 Kepedulian ( Emphaty ).....	55
Tabel 4.10 Mencari Nilai Sikap Konsumen Secara Keseluruhan.....	56
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Nilai Maksimum Sikap.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Data Responden

LAMPIRAN 3 : Tabel Data Belief

LAMPIRAN 4 : Tabel Data Evaluation

LAMPIRAN 5 : Tabel Data Nilai Maksimum Sikap

LAMPIRAN 6 : Validitas dan Reliabilitas

LAMPIRAN 7 : Tabel Product Moment

LAMPIRAN 8 : Buku Konsultasi Skripsi

LAMPIRAN 9 : Surat Keterangan Dari Perusahaan

LAMPIRAN 10 : Pernyataan Keaslian Skripsi