

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa penyusunan proposal yang ditulis oleh :

Nama : Staniklaus Rianto

NIM : 98.30.3590

Fakultas : Ekonomi

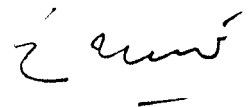
Jurusan : Manajemen

Judul : ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MEMBELI MAKANAN “(STUDI KASUS PADA
“RUMAH MAKAN PANTES” KENDAL)”

Dapat diterima sebagai syarat dalam menempuh ujian akhir semester mata kuliah
Skripsi

Semarang, 24 July 2002

Dosen pembimbing



(Drs. Y. Sugiarto)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI MAKANAN “(STUDI KASUS PADA “RUMAH MAKAN PANTES” KENDAL)”

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Staniklaus Rianto Widagdo


Nim : 98.30.3590

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 7 Agustus 2003

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

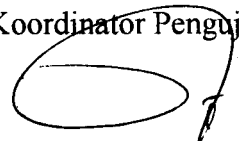
Jurusan Manajemen

Pembimbing



(Drs. Y. Sugiarto)

Koordinator Penguji



(Dra Retno Yustini, Msi)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

Abstrak

Makanan adalah merupakan kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Saat ini harga – harga kebutuhan pokok semakin naik ini menyebabkan daya beli masyarakat akan kebutuhan pokok tersebut menjadi menurun. Selain itu sekarang ini banyak rumah makan yang berdiri, karena itu persaingan di dalam bisnis rumah makan semakin ketat. Pola berpikir masyarakat saat ini juga semakin berkembang, masyarakat semakin teliti di dalam memilih suatu produk apalagi produk tersebut adalah makanan yang mereka beli, mereka akan membandingkan produk makanan, harga makanan, dan juga pelayanan yang diberikan. Pengusaha rumah makan harus mengetahui apa yang menjadi keinginan konsumen dan faktor apa yang berhubungan dengan pemikiran konsumen yang menyebabkan terjadinya kepuasan konsumen. Dengan menganalisa perilaku konsumen ini pengusaha rumah makan dapat mengembangkan produk, menentukan harga, dan memberikan pelayanan secara lebih baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh variable produk, harga , dan pelayanan baik secara bersama maupun parsial terhadap kepuasan konsumen ?
2. Variabel manakah yang memiliki pengaruh yang paling kuat dengan kepuasan konsumen ?

Hipotesis yang penulis ajukan adalah

1. Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian makanan di rumah makan Pantes.
2. Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian makanan di rumah makan Pantes
3. Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian makanan di rumah makan Pantes
4. Harga, Produk, Pelayanan secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian makanan di rumah makan Pantes.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah orang yang membeli makanan di rumah makan pantes. Pengambilan sampel sebesar 88 responden dengan tehnik sampel menggunakan tehnik Acidental sampling, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dijumpai di tempat tertentu, bila dipandang konsumen yang ditemui cocok sebagai sumber data. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

Tehnik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel harga, produk, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makanan di rumah makan Pantes, menggunakan koefisien determinasi (R^2).

Besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,323501 terbukti signifikan. Dalam pengujian hipotesis dengan uji t , t

hit (2,943) > t tabel (1,664) maka harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makanan dirumah makan pantes.

Besarnya pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,323501 terbukti signifikan. Dalam pengujian hipotesis dengan uji t , t hit (3,318) > t tabel (1,664) maka produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makanan dirumah makan pantes.

Besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,299477 terbukti signifikan. Dalam pengujian hipotesis dengan uji t , t hit (2,633) > t tabel (1,664) maka harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makanan dirumah makan pantes.

Sumbangan variabel harga, produk, dan pelayanan secara bersama – sama ditunjukkan dengan besarnya R^2 yaitu sebesar 0,39867 atau sebesar 39.86 % sedangkan 60,14 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian, pengujian hipotesis dengan uji f menunjukkan bahwa f hit (20, 22620) > f tabel (2,60) maka harga produk dan pelayanan secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makan di rumah makan pantes.

Saran yang diajukan penulis :

1. harga makanan sudah sesuai dengan rasa atau citaranya dan harga makanan sudah sesuai dengan kualitas yang diharapkan, sudah baik dan perlu dipertahankan. Sebaiknya harga makanan yang dijual jangan terlalu tinggi, agar dapat dijangkau oleh konsumen, karena sebagian besar konsumen yang membeli di rumah makan ini adalah yang berpenghasilan di bawah Rp. 1.000.000
2. Menu makanan yang ditawarkan kepada konsumen sudah bervariasi dan rasa makanan harus dapat memenuhi selera konsumen. Produk yang diberikan kepada konsumen sebaiknya perlu diperhatikan agar lebih dijaga hygienisnya dengan cara tempat penyimpanan makanan agar diberi penutup sehingga tidak dihinggapi lalat.
3. Kecepatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan, jumlah petugas dirumah makan Pantes sudah memadai, Pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar lebih ramah dan sopan dengan cara memberikan jawaban dengan baik setiap ada konsumen yang menanyakan tentang jenis – makanan agar konsumen merasa sudah dilayani dengan sebaik-baiknya.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal SKRIPSI dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Produk, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Makanan “(Studi Kasus Pada “Rumah Makan Pantes” Kendal)”.

Proposal Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat menempuh ujian akhir semester mata kuliah Skripsi dan pengambilan mata kuliah skripsi didalam menyelesaikan program pendidikan strata I di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Dalam penyusunan proposal Skripsi ini penulis telah mendapatkan perhatian dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs.Y.Sugiarto selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan hingga penyusunan proposal Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata Semarang yang telah meyalurkan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menggunakannya didalam penyusunan proposal Skripsi ini.

4. Ayah, Ibu, kakak dan Adik tercinta yang telah memberikan dorongan dan bantuan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Skripsi ini dengan baik.
5. Seseorang yang sangat penulis sayangi dan kasihi (Yenny) yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik
6. Semua pihak dan teman-teman terkasih (Jimmy, Susandi, David, Budi, dan lain – lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu) yang telah membantu sehingga selesainya penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap agar penyusunan proposal Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca maupun pihak-pihak lain yang membutuhkannya.

Semarang, July 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Moto	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah	
1.2.1 Perumusan Masalah.....	4
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penulisan	6

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori	
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	7
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Pengertian Kebutuhan, Keinginan.....	10
2.1.4 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.1.5 Struktur Keputusan Membeli.....	11
2.1.6 Tahap – Tahap Proses Pembelian.....	13
2.1.7 Pengertian Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	
2.1.7.1 Pelayanan.....	15
2.1.7.2 Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Kerangka Pikir.....	18
2.3 Hipotesis.....	19
2.4 Definisi Operasional.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Populasi.....	22
3.3 Sampel.....	22
3.4 Jenis Data.....	24
3.5 Cara Pengumpulan Data.....	24
3.6 Metode Pengukuran Data.....	24
3.7 Pengujian Validitas.....	25
3.8 Pengujian Reabilitas.....	26
3.9 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas.....	36

3.10 Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2 Identitas Responden	
4.2.1 Umur Responden.....	34
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
4.2.3 Penghasilan Responden.....	36
4.2.4 Jenis Kelamin dan Umur Responden.....	36
4.2.5 Jenis Kelamin dan Penghasilan Responden.....	37
4.2.6 Kelompok Umur dan Penghasilan Responden.....	38
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	39
4.4 Analisa Data.....	44
BAB V. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran – Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : DAFTAR PERTANYAAN
- LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN
- LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA PENELITIAN
- LAMPIRAN 4 : HASIL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN REABILITAS
- LAMPIRAN 5 : DISTRIBUSI FREKUENSI
- LAMPIRAN 6 : TABEL SILANG
- LAMPIRAN 7 : HASIL PERHITUNGAN REGRESI
- LAMPIRAN 8 : TABEL UJI r
- LAMPIRAN 9 : TABEL UJI t
- LAMPIRAN 10 : TABEL UJI F
- LAMPIRAN 11 : PERHITUNGAN UMUR
- LAMPIRAN 12 : SURAT KETERANGAN SURVEI RUMAH MAKAN
PANTES
- LAMPIRAN 13 : PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	: HASIL PERHITUNGAN VALIDITAS
TABEL 3.2	: HASIL PERHITUNGAN REABILITAS
TABEL 4.1	: JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN UMUR
TABEL 4.2	: JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN
TABEL 4.3	: JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN
TABEL 4.4	: JENIS KELAMIN DAN KELOMPOK UMUR RESPONDEN
TABEL 4.5	: JENIS KELAMIN DAN PENGHASILAN RESPONDEN
TABEL 4.6	: KELOMPOK UMUR DAN PENGHASILAN RESPONDEN
TABEL 4.7	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP HARGA
TABEL 4.8	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PRODUK
TABEL 4.9	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN
TABEL 4.10	: TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TABEL 4.11	: HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 : KERANGKA PIKIR

GAMBAR 4.1 : DIAGRAM DISTRIBUSI F