

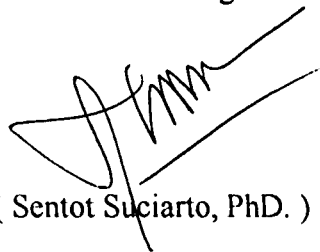
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WIDYA ARIANI DEWI
NIM : 98.30.3756
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON ANGELLA
Jl. VETERAN SEMARANG

Disetujui di : Semarang

Tanggal : 26 Juni 2003

Pembimbing



(Sentot Suciarto, PhD.)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON ANGELLA
JL. VETERAN SEMARANG

Telah Diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji pada :

Hari : Sabtu

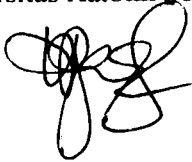
Tanggal : 26 Juli 2003

Di : Semarang

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata



(Vincent Didiek W.A., Ph.D)

Koordinator Penguji



(Dra. Retno Yustini, Msi)

ABSTRAK

Banyak perusahaan salon bermunculan mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat dalam mempertahankan usahanya. Dimana bisnis salon ini mempunyai berbagai kesamaan dalam unsur peraian diantaranya seperti produk dan jasa yang sama, paar, maupun konsumen, maka berbagai upaya menciptakan kekhususan atau keunggulan pasarnya. Penyusunan kebijaksanaan pemasaran yang handal dan sesuai dengan pengembangan konsumen sangat diperlukan, oleh karena itu pengetahuan akan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa yang diberikan harus diketahui oleh para pengusaha. Salon Angella Jl. Veteran Semarang juga tidak lepas dari persaingan diantara bisnis salon yang kini sedang berkembang. Salon Angella dituntut untuk menunjukkan kemampuan terbaik dalam rangka menarik minat konsumen untuk membeli. Hal ini ditujukan agar dapat memuaskan konsumen sekaligus berusaha memiliki keunggulan agar dapat bersaing dengan salon lainnya. Salon Angella perlu memantau setiap kebijaksanaan pemasaran tersebut sesuai dengan situasi dan kondisi serta perkembangan konsumen.

Perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mendorong minat beli konsumen dapat diketahui oleh perusahaan dengan mengadakan riset konsumen (pasar). Bertitik tolak dari hal tersebut diatas, dalam penelitian ini diambil judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Salon Angella Jl. Veteran Semarang”. Dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada salon Angella Semarang.

Dengan menggunakan rotasi faktor varimax, dari 31 variabel yang diteliti diperoleh 29 variabel yang tergabung dalam 5 faktor yang memiliki faktor loading tertinggi dari faktor lain. Sisanya sebanyak 2 variabel dikeluarkan dari model karena mempunyai nilai faktor loading yang lebih rendah dibanding dengan lainnya. Penelitian ini mampu untuk menjelaskan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen pada salon Angella Semarang yaitu ditunjukkan dengan besarnya persentase kumulatif varian (total varian sebesar 83,756 %), sedangkan sisanya sebesar 16,244 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model. Setelah melalui perhitungan dengan bantuan program SPSS, dapat diinterpretasikan bahwa dari penelitian ini diperoleh beberapa faktor analisis yang terdiri dari :

1. Faktor *Fasilitas*, terdiri dari tempat duduk untuk perawatan rambut nyaman, tempat cuci rambutnya nyaman dan bersih, Ada kamar kecil (WC) yang bersih, terdapat tempat parkir untuk roda dua dan roda empat, ruang salon selalu bersih, lokasi salon strategis/mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi/umum, ruang salon tidak panas/sejuk, ada fasilitas untuk menunggu, misalnya majalah, musik, dan TV, menyediakan ruang tunggu yang nyaman.
2. Faktor *Hasil jasa*, terdiri dari hasil cuci rambut bersih, hasil yang anda terima setelah perawatan rambut memuaskan, hasil kerja kapster memuaskan pelanggan , anda merasakan perubahan pada rambut anda setelah dicreambath, hasil blow

sesuai dengan keinginan pelanggan, penampilan kapster rapi dan menarik, kapster memberikan informasi produk perawatan rambut yang cocok bagi pelanggan.

3. Faktor *Keahlian kapster*, terdiri dari kapster tidak membuat pelanggan lama menunggu, kapsternya cekatan, kapster mengingat nama pelanggan, perawatan rambut yang anda terima sesuai dengan keadaan rambut anda, kapster menanggapi keinginan pelanggan, kapster membantu dalam memilih potongan rambut yang cocok untuk pelanggan.
4. Faktor *Komunikasi dan sikap kapster*, terdiri dari kapster mampu memberikan penyelesaian dari keluhan yang disampaikan pelanggan, kapster mengingat masalah pelanggan dan referensi yang diberikan sebelumnya, kapster memiliki pengetahuan tentang perawatan rambut yang baik, kapster selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, kapster dapat menanggapi dengan cepat permintaan pelanggan.
5. Faktor *Harga*, terdiri dari harga di Salon Angella lebih murah dibandingkan dengan salon lain, sering diberikan potongan harga/diskon.

Sehingga seluruh faktor tersebut dianggap penting oleh para konsumen dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli jasa Salon Angella. Maka bagi pihak Salon Angella sangatlah penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas jasa yang masih kurang memuaskan konsumen agar dapat selalu unggul dalam persaingan dengan salon lainnya dan dapat meningkatkan penjualan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala berkat, anugerah, kasih dan perlindungannya, sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, tak lepas berkat bantuan berbagai pihak yang telah menyumbangkan berbagai saran, pemikiran, waktu, tenaga maupun imaterial sejak permulaan penulisan sampai selesainya skripsi ini.

Oleh sebab itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek W.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Sentot Suciarto, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran kepada peneliti dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Puji Lestari, selaku pemilik Salon Angella beserta para staf yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data dan penjelasan bagi penulis.

4. Orang tuaku yang tercinta Ibu dan Bapak Harsono, yang selalu memberikan nasehat-nasehat agar menjadi yang terbaik, yang selalu memberikan pengertiannya, selalu mengingatkan agar tidak malas, dan selalu memberikan kasih sayangnya, doa restu dan kesabaran walaupun penulis belum bisa memberikan yang terbaik pada mereka.
5. Kakak-kakaku Ike Krisnadian dan Dimas Widayu yang tersayang yang selalu memberikan dorongan bagi penulis untuk memacu semangat agar dapat cepat lulus, dukungan moril dan doa demi keberhasilan studi penulis.
6. Kepada “Bulanku” yang selalu memberikan cahayanya ketika bintangku meredup, yang mengembalikan kepercayaan dan semangat untuk terus berjuang dan tetap bertahan walau apapun yang merintang jalanku, yang selalu mendampingi, memberikan cinta kasihnya, perhatian dan kesabaran dengan setulus-tulusnya, memberikan ketenangan dan selalu menyertaku dengan doa-doa. Selalu memberikan nasehat dan masukan agar penulis bisa menjadi lebih baik.
7. Kepada sahabatku Juli yang berjuang bersama dalam penyusunan skripsi ini, yang selalu memberikan masukan dan saran ketika penulis mendapat kesulitan dalam penulisan skripsi ini, menemani bimbingan dan kesasar ke Klipang, memberikan semangat dan dengan sabar mendengarkan keluh kesah ketika penulis bt.
8. Sahabat-sahabatku tersayang ; Tari yang mengingatkan untuk terus berjuang, Tya yang bersama-sama melakukan survei, Sandra untuk pinjaman bukunya, Hiqma, Mas Wayang, dan teman-teman semua yang tidak dapat penulis

sebutkan satu-persatu yang selalu membantu, mendukung, menemani dan memberikan perhatian dan dukungannya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada segenap pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak lain yang membutuhkan

Semarang, 26 Juni 2003

Penulis

(Widya Ariani Dewi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan dan pembatasan Masal.....	7
1.2.1. Perumusan Masalah.....	7
1.2.2. Pembatasan Masala.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
1.4. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Jasa.....	10
2.2. Pelanggan.....	11

2.3. Customer Delivered Value.....	12
2.4. Kualitas.....	13
2.5. Kualitas Jasa.....	13
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7. Produk.....	16
2.8. Pelayanan.....	17
2.9. Fasilitas.....	20
2.10. Lokasi.....	21
2.11. Harga.....	22
2.12. Kerangka Pikir.....	23
1.13. Definisi Operasional.....	24
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Lokasi Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	28
3.3. Jenis dan Meetode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.1.1. Uji Validitas.....	30
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.5. Metode Analisi Data.....	34
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.2. Gambaran Umum Responden.....	36
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	36

4.2.2. Usia Responden.....	37
4.3. Analisis Data.....	38
4.3.1. Menentukan Jumlah Faktor.....	38
4.3.2. Rotasi Faktor.....	39
4.3.3. Interpretasi Common Faktor.....	41
BAB V : PENUTUP.....	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Variabel-variabel yang memuaskan konsumen pada Salon Angella Jl. Veteran Semarang.....	4
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	31
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.2. Usia Responden.....	37
Tabel 4.3. Nilai Eigenvalue, Persentase variance, dan Comulative variance.....	39
Tabel 4.4. Pengelompokan variabel ke dalam faktor dan nilai Faktor loading dari variabel (setelah rotasi faktor).....	40
Tabel 4.5. Interpretasi Common Faktor.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 2. Perhitungan Validitas dan reliabilitas

Lampiran 3. Perhitungan Analisis Faktor