Perpustakaan Unika

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Hardi Budi Aloysius
NIM	:	99.30.4431
Fakultas	:	Ekonomi
Jurusan	:	Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 4 Januari 2005

METERAI TEMPEL
Tgl. 4-1-2005
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Hardi Budi Aloysius)

Perpustakaan Unika

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	Hardi Budi Aloysius
NIM	:	99.30.4431
Fakultas	:	Ekonomi
Jurusan	:	Manajemen
Judul	:	Tanggapan Konsumen Terhadap Kelengkapan Produk, Fasilitas Fisik, serta Pelayanan (Sesudah Renovasi II pada Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang)

Di setujui di Semarang, 4 Januari 2005

(Pembimbing)

(Ratna Wulandari, SE, Msi)

Perpustakaan Unika

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KELENGKAPAN PRODUK, FASILITAS FISIK, SERTA PELAYANAN (SESUDAH RENOVASI II PADA TOKO BUKU GRAMEDIA PANDANARAN SEMARANG)

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Hardi Budi Aloysius
NIM : 99.30.4431

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal : 29 Januari 2005 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Pembimbing

(Ratna Wulandari, SE, Msi)

Koordinator Penguji

(Dra. Dwi Hayu, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Sentot Suciarto, Ph.D)

Perpustakaan Unika

HALAMAN MOTTO

"Kita dapat menyuruh seorang anak pergi kuliah, tetapi anda tidak dapat memaksanya berpikir"

"Kesempatan datang tanpa pemberitahuan"

"Kalahkan diri kita sendiri, bukan dunia"

"Orang tidak akan memperoleh lebih jika ia tidak berani menanggung resiko"

"Tidak peduli seperti apa masa lalu seseorang, masa depannya tidak bercela"

"Pecundang menginginkan cara yang mudah. Pemenang menginginkan hasil yang memuaskan"

"Semakin baik sesuatu, semakin sulit meraihnya"

"Hanya semangat, semangat yang besar dapat mengangkat jiwa kepada hal-hal besar"

"Orang yang gembira akan berbuat lebih banyak dalam waktu yang sama, akan mengerjakannya dengan lebih baik, akan mempertahankannya lebih lama, daripada orang yang selalu bersedih dan merengut"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, yang berkat rahmat dan HikmatNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus yang selalu memberi dorongan semangat.
3. Setiap pribadi yang dapat mengambil hikmah, guna dan nilai positif dari Skripsi ini.

Perpustakaan Unika

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sentot Suciarto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah berkenan mengetahui dan mengesahkan Skripsi ini.
2. Bapak J. Wijanto H, SE, MT selaku Dosen pembimbing dari awal hingga akhir Pra Skripsi (Usulan Penelitian).
3. Ibu Ratna Wulandari, SE, Msi selaku Dosen pembimbing dari Revisi Pra Skripsi hingga Skripsi akhir.
4. Team Penguji yang telah memberikan kritik, saran serta penilaian Pra Skripsi dan Skripsi.
5. Keluarga besar penulis yang tidak henti-hentinya telah memberikan berbagai bantuan materiil maupun immateriil serta dorongan hingga Skripsi ini terwujud.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu penulis didalam proses penulisan skripsi ini.

Perpustakaan Unika

ABSTRAK

Seiring berkembangnya kemajuan jaman dengan masuk pada era globalisasi, Indonesia saat ini menggunakan sistem pendidikan berdasarkan KBK (Kurikulum Berbasis Kompetensi). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang salah satu diantaranya dengan cara menggalakkan kegiatan cinta membaca buku. Toko Buku (TB) Gramedia menyikapi hal diatas, untuk kedua kalinya menginstruksikan TB Gramedia Pandanaran Semarang melakukan renovasi ulang dalam toko awal Mei 2003. Beberapa hasil yang terlihat jelas antara sebelum dan sesudah renovasi ulang antara lain Kelengkapan Produk, Fasilitas Fisik dan Pelayanan, yang menimbulkan pertanyaan apakah hasil renovasi ulang tersebut menghasilkan tanggapan konsumen (pengunjung) yang positif terhadap 3 faktor diatas.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Toko Buku Gramedia yang terletak di Jl.Pandanaran no 122 Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pengunjung TB Gramedia Pandanaran Semarang yang telah melakukan pembelian, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non random sampling* yaitu tidak semua individu populasi diberi peluang sama untuk dijadikan anggota sampel. Adapun cara yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel melalui individu-individu yang dijumpai secara kebetulan. Pengambilan sampel dilakukan pada tanggal 11 dan 12 November 2004 (Kamis dan Jumat). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode kuesioner, dimana peneliti

Perpustakaan Unika

menyusun daftar pertanyaan untuk mendapatkan jawaban dari responden guna memperoleh data primer. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner adalah 11 item, terdiri dari 3 item mengenai kelengkapan produk, 4 item mengenai fasilitas fisik, dan 4 item terakhir mengenai pelayanan. Jenis pertanyaan adalah pertanyaan tertutup dimana responden diberi alternatif jawaban dengan menggunakan skala pengukuran skala Likert yang terbagi menjadi 5 kategori yaitu Sangat Tidak Setuju (skor: 100-180), Tidak Setuju (skor: 181-260), Ragu-ragu (skor: 261-340), Setuju (skor: 341-420), dan Sangat Setuju (skor: 421-500) dengan skor terendah 100 dan tertinggi 500. Tingkat kepercayaan dan relevansi data yang diperoleh diuji dengan uji Validitas korelasi r *Product Moment* dan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* melalui program komputer SPSS.

Hasil analisis data yang dilakukan didapat hasil bahwa jumlah pengunjung TB Gramedia Pandanaran Semarang terbesar menurut kategori masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Menurut usia dan jenis kelamin, adalah kategori pria dan wanita usia < 25 tahun, masing-masing sebesar 21 orang.
2. Menurut tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, adalah pengunjung yang mempunyai tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) dan jenis pekerjaan Pegawai Swasta (PS) sebesar 18 orang.
3. Menurut tingkat pengeluaran, adalah pengunjung yang mempunyai tingkat pengeluaran tinggi (> Rp 1.000.000,-).

Perpustakaan Unika

4. Untuk Kelengkapan Produk, memberikan tanggapan sangat setuju (rata-rata skor : 436,67).
5. Untuk Fasilitas fisik, memberikan tanggapan setuju (rata-rata skor : 388,75).
6. Untuk Pelayanan, memberikan tanggapan setuju (rata-rata skor : 404,75).

Perpustakaan Unika

PRAKATA

Puji Syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyusun dan mengemukakan Skripsi dengan judul "Tanggapan Konsumen terhadap Kelengkapan Produk, Fasilitas Fisik, serta Pelayanan (sesudah Renovasi II pada Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang)."

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat mencapai gelar kesarjanaan S-1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen Perusahaan. Penulis menyadari bahwa sebagai manusia dengan kemampuan terbatas, pada skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat diselesaikan

Semarang, 4 Januari 2005

Penulis

Hardi Budi Aloysius

Perpustakaan Unika

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul.....i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi.....ii
Halaman Persetujuan.....iii
Halaman Pengesahan.....iv
Halaman Motto & Persembahan.....v
Abstrak.....vii
Prakata.....x
Daftar Isi.....xi
Daftar Tabel.....xiii
Daftar Lampiran.....xiv
Bab I Pendahuluan.....1
1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Perumusan Masalah.....5
1.3 Batasan Masalah.....5
1.4 Tujuan Penelitian.....6
1.5 Manfaat Penelitian.....6
1.6 Sistematika Penulisan.....7
Bab II Landasan Teori.....9
2.1 Landasan Teori.....9
2.1.1 Perilaku Konsumen.....9
2.1.2 Tanggapan (Respon).....12
2.1.3 Kelengkapan Produk.....13
2.1.4 Fasilitas Fisik.....15
2.1.5 Pelayanan.....16
2.1.6 *Store Contact & Store Environment*.....20
2.2 Kerangka Pikir.....23
2.3 Definisi Operasional.....24
Bab III Metodologi Penelitian.....26
3.1 Lokasi Penelitian.....26
3.2 Populasi & Sampel.....26
3.2.1 Populasi.....26
3.2.2 Sampel.....27
3.3 Jenis & Metode Pengumpulan Data.....27
3.4 Pengujian Validitas & Reliabilitas.....28
3.4.1 Pengujian Validitas.....28
3.4.2 Pengujian Reliabilitas.....29

Perpustakaan Unika

3.5 Alat Analisis Data.....30
Bab IV Hasil & Pembahasan.....33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....33
4.1.1 Sejarah.....33
4.1.2 Visi, Misi, & Nilai-nilai Dasar.....35
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....36
4.2 Identitas Responden.....45
4.2.1 Responden Menurut Usia & Jenis Kelamin.....45
4.2.2 Responden Menurut Tingkat Pendidikan & Jenis Pekerjaan...46
4.2.3 Responden Menurut Tingkat Pengeluaran.....46
4.3 Analisis Data.....47
4.3.1 Kelengkapan Produk.....47
4.3.2 Fasilitas Fisik.....48
4.3.3 Pelayanan.....49
Bab V Penutup.....51
5.1 Kesimpulan.....51
5.2 Saran.....52
Daftar Pustaka
Lampiran

Perpustakaan Unika

DAFTAR TABEL

Tabel 1	:	Perbandingan Perubahan Fisik TB Gramedia Pandanaran Semarang……..	2
Tabel 2	:	Penjualan sebelum dan sesudah renovasi II dalam toko (buku)……	3
Tabel 3	:	Daftar Pesaing TB Gramedia Pandanaran Semarang…...	4
Tabel 4.1	:	Hasil Uji Validitas……	29
Tabel 4.2	:	Hasil Uji Reliabilitas……	30
Tabel 5.1	:	Distribusi Responden berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin……	45
Tabel 5.2	:	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan……..	46
Tabel 5.3	:	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pengeluaran……..	47
Tabel 6.1	:	Tanggapan Konsumen terhadap Kelengkapan Produk TB Gramedia Pandanaran Semarang……	48
Tabel 6.2	:	Tanggapan Konsumen terhadap Fasilitas Fisik TB Gramedia Pandanaran Semarang……	48
Tabel 6.3	:	Tanggapan Konsumen terhadap Pelayanan TB Gramedia Pandanaran Semarang……	49

Perpustakaan Unika

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner

Lampiran II : Data Induk Penelitian

Lampiran III : Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran IV : Tabel r *Product Moment*

Lampiran V : Identitas Responden

Lampiran VI : Foto kopi Buku Konsultasi Skripsi