

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS JASA LPK DI WAHANA
KOMPUTER SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



DISUSUN OLEH :

NAMA : David Setiono Handoko

NIM : 02.30.0182

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

Halaman Motto

*“Seseorang tidak pernah terlalu tua untuk
membuang kebiasaan buruknya ...”*

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : David Setiono Handoko

NIM : 02.30.0182

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS JASA LPK DI WAHANA KOMPUTER SEMARANG

Disetujui di Semarang, 9 Januari 2008

Pembimbing,

(Bertha Bakti Retnowati, SE, MSi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
JASA LPK DI WAHANA KOMPUTER SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : David Setiono Handoko

NIM : 02.30.0182

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal: 25 Februari 2008

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

Jurusan Manajemen

Pembimbing,

Koordinator Penguji,

(Bertha Bakti Retnowati, SE, MSi)

(Drs. Bowo Harcahyo, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi,

(A. Sentot Suciarto, PHD)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Setiono Handoko

NIM : 02.30.0182

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : 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, Maret 2008

(David Setiono Handoko)

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbagai ini, penulis ingin menghaturkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan anugerah-Nya yang besarlah, penulis akhirnya dapat dengan baik menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA LPK DI WAHANA KOMPUTER SEMARANG”.

Adapun skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada fakultas ekonomi, jurusan manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Sentot Suciarto, Ph. D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Ibu Bertha Beki Retnowati, SE, MSi, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

4. Seluruh keluargaku yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman dan sahabatku yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Pada akhir kata peneliti ingin sekali lagi berterima kasih dan mengucapkan syukur yang tiada habisnya karena telah berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada Universitas Katolik Soegijapranata. Demikian kata pengantar yang dapat peneliti sampaikan pada kesempatan yang sangat berbahagia ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan di kemudian hari.

Semarang, Januari 2008

David Setiono H

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Abstraksi	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pemasaran	8

2.1.1. Definisi Pemasaran.....	8
2.1.2. Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	12
2.2. Perilaku Konsumen.....	13
2.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Pembelian.....	17
2.3. Jasa.....	18
2.4. Lembaga Pendidikan.....	20
2.5. Kualitas Pelayanan.....	23
2.6. Kepuasan Konsumen.....	27
2.7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.8. Kerangka Pikir Penelitian.....	29
2.9. Definisi Operasional	33
BAB III: METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	34
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	35
3.4. Skala Pengukuran	35
3.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	35
3.5.1. Uji Validitas.....	39

3.5.2. Uji Reliabilitas	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Responden	46
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan	47
4.3. Analisis Kualitas Jasa	51
BAB V: PENUTUP.....	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Harapan.....	37
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Validitas Pengalaman.....	38
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	40
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Program yang Diambil.....	45
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.6. Perbandingan Antara PQ dengan EQ	48

ABSTRAK

Persaingan di bidang komputer bukanlah suatu hal yang mudah, dibutuhkan kepercayaan, kenyamanan dan kepuasan tersendiri atas produk dan pelayanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan. Maka perusahaan harus dapat membentuk persepsi yang baik terhadap konsumen, dalam rangka menarik minat sejumlah individu. Salah satu toko komputer di Semarang yang menyediakan produk dan jasa atau pelayanan di bidang komputer adalah WAHANA KOMPUTER. Oleh sebab itu, berdasarkan data di atas penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen berkaitan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh LPK Wahana Komputer, sehingga judul yang dipilih oleh penulis adalah “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA LPK DI WAHANA KOMPUTER SEMARANG”.

Maka perumusan masalahnya adalah: Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa di LPK WAHANA KOMPUTER? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa di LPK WAHANA KOMPUTER.

Objek penelitian adalah para konsumen pengguna jasa LPK di WAHANA KOMPUTER Semarang, sedangkan lokasi penelitian adalah di Jl.MT. Haryono 637 Semarang. Dalam penelitian ini populasi adalah semua peserta kursus LPK WAHANA KOMPUTER.

Pengambilan sampel dengan penelitian ini dengan menggunakan teknik kuota sampling, yaitu pada jumlah yang ditentukan yang memenuhi kriteria tertentu. Yang digunakan sebagai responden adalah peserta kursus LPK Wahana Komputer, jumlah sampel akan ditentukan dengan teknik kuota dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode atau teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah sekelompok pertanyaan yang diformulasikan. Pada penelitian ini digunakan skala Likert yang diperoleh dari daftar Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis kuantitatif.

Berdasarkan pada uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa di LPK Wahana Komputer adalah tidak puas untuk semua dimensi kualitas jasa. Hal ini dapat dilihat dari nilai PQ (Perceived Quality) yaitu pengalaman yang mereka dapati lebih kecil daripada nilai EQ (Expected Quality) atau harapan mereka selama ini terhadap pelayanan kualitas jasa yang diberikan oleh pihak LPK Wahana Komputer.

Sedangkan saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Dengan melihat pada nilai rata-rata selisih terbesar antara pengalaman dan harapan ternyata adalah dimensi *reliability*, maka sebaiknya pihak LPK Wahana dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasanya pada dimensi ini, Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketepatan waktu dalam mengajar, dan

meningkatkan pelayanan seperti keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan konsumen; (2) Kemudian untuk selisih terbesar kedua adalah pada dimensi *responsiveness*, maka pihak LPK Wahana dapat memperbaiki pelayanannya pada dimensi ini dengan cara meningkatkan kepedulian pengajar dalam membimbing siswa dan pengajar bersedia membantu siswa yang masih belum memahami materi yang disampaikan; (3) Pada penelitian berikutnya dengan topik serupa dapat dilakukan dengan membandingkan antara kualitas pelayanan jasa tidak hanya pada satu lembaga pendidikan atau kursus tetapi membandingkan antara dua atau tiga kualitas jasa yang ditawarkan oleh lembaga kursus yang bergerak di bidang yang serupa.