

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
PADA TOKO MAS "KERBAU" WELERI**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

Nama : Meida Wiarti

NIM : 07.30.0182

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

**2009**

## *Halaman Motto & Persembahan*



*Tidak ada waktu yang lebih baik daripada  
sekarang bagi orang yang tabah hati*



*Jangan mengharap sukses dari segala hal yang  
Anda telah abaikan*

*Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :*

*Keluargaku tercinta ...*

## **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Meida Wiarti  
NIM : 07.30.0182  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MAS  
"KERBAU" WELERI

Disetujui di Semarang, 25 November 2009

Pembimbing,

(Bertha Bakti Retnowati, SE, MSi)

# HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

## SKRIPSI DENGAN JUDUL

Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Mas”Kerbau” Weleri

Disusun Oleh:

Nama : Meida Wiarti

NIM : 07.30.0182

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal: 25 November 2009. Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu prasyarat untuk

mencapai gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

	Tim Penguji	
Penguji I	Penguji II	Penguji III

MG. Westri Kekalih,SE.MSI , A.Ratna Wulandari,SE.MSI, Bertha Bekthi Retnowati,SE.MSI

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata

DR. Andreas Lako)

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meida Wiarti

NIM : 07.30.0182

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, 25 November 2009

Meida Wiarti

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbahagia ini, peneliti ingin mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya peneliti berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MAS "KERBAU" WELERI ini.

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 DR. Andreas Lako, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Ibu Bertha Bakti Retnowati, SE, MSi, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan petunjuk kepada peneliti selama ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
4. Staff Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
5. Suamiku tercinta dan kedua anakku yang selalu memberikan semangat dan dorongan, untuk tetap menyelesaikan skripsi walaupun skripsiku udah aku tunda selama 7 tahun.

6. Mama dan Papa ( almarhum ) yang selama ini telah memberikan banyak dukungan baik moril maupun materiil.
7. Seluruh keluargaku yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku Dien yang selalu menemani aku saat ke kampus, bimbingan serta memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsiku ini.
9. Pemilik serta seluruh karyawan Toko Mas ” Kerbau ” Weleri yang telah memberikan kesempatan serta bantuan dan dukungan dalam pengambilan sample serta informasi yang dibutuhkan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Akhir kata, jika terdapat kesalahan pada skripsi ini, maka peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya dan meminta kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, 25 November 2009

Peneliti

( Meida Wiarti )

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Motto dan Persembahan .....	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 .....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH .....	5
1.3. TUJUAN PENELITIAN .....	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN .....	5
1.5. SISTEMATIKA PENULISAN .....	6
BAB II: LANDASAN TEORI .....	7
2.1. PENGERTIAN JASA.....	7
2.2. PENGERTIAN KUALITAS.....	8
2.3. PENGERTIAN KUALITAS JASA.....	9



2.4. LIMA PENYEBAB KEGAGALAN PENYAMPAIAN SUATU JASA.....	12
2.5. FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KUALITAS JASA YANG BURUK....	13
2.6. KEPUASAN KONSUMEN.....	15
2.7. Kerangka Pikir.....	20
2.8. Definisi Operasional.....	21
BAB III: METODE PENELITIAN .....	25
3.1. Populasi dan Sampel .....	25
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.5. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum Responden .....	33
4.2. Deskripsi Data Tanggapan Responden	
4.2.1. Tanggapan Responden terhadap Kinerja Kualitas Jasa Toko Mas "Kerbau" Weleri.....	37
4.2.2.. Tanggapan Responden terhadap Harapan Kualitas Jasa Toko Mas "Kerbau" Weleri.....	39
4.3. Analisis Hasil Penelitian Pada Setiap Dimensi Kualitas Jasa.....	41
4.3.1. Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ).....	41
4.3.2. Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	42
4.3.3. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ).....	44
4.3.4. Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	45

4.3.5. Empati ( <i>emphaty</i> ).....	46
4.3.6. Analisis Terhadap Lima Dimensi Kualitas Jasa .....	47
4.4. Implikasi Manajerial .....	48
BAB V: PENUTUP .....	49
5.1. Kesimpulan .....	49
5.2. Saran .....	49
Daftar Pustaka .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas (100 orang).....	28
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 4.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	35
Tabel 4.6. Tanggapan Responden terhadap Kinerja Kualitas Jasa Toko Mas "Kerbau" Weleri.....	36
Tabel 4.7. Tanggapan Responden terhadap Harapan Kualitas Jasa Toko Mas "Kerbau" Weleri.....	39
Tabel 4.8. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Bukti Fisik.....	42
Tabel 4.9. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Keandalan.....	43
Tabel 4.10. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Ketanggapan.....	44
Tabel 4.11. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Jaminan.....	45
Tabel 4.12. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Empati.....	46
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	47

## ABSTRAKSI

Kualitas jasa menarik untuk diteliti karena akan berpengaruh erat dengan perkembangan bisnis di bidang ini, di masa mendatang. Dengan persaingan yang ketat maka Toko Mas “Kerbau” harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya (*service quality*) yang meliputi lima faktor yang berhubungan dengan kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimanakah analisis kepuasan konsumen pada Toko Mas Kerbau Weleri?”

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui analisis kepuasan konsumen pada Toko Mas Kerbau Weleri. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau orang yang membeli emas pada Toko Mas “Kerbau” Weleri. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden yang sudah pernah membeli emas minimal 1x di Toko Mas “Kerbau” Weleri. Sedangkan jumlah responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 100 (seratus) orang. Jenis datanya adalah data primer dengan penyebaran kuesioner. Alat analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas dan analisis *Servqual*.

Berdasarkan pada uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Untuk dimensi bukti fisik memiliki selisih antara kinerja dan harapan positif sebesar 0,21. Artinya responden merasa puas terhadap kinerja Toko Mas Kerbau dilihat dari dimensi bukti fisik. (2) Untuk dimensi keandalan memiliki selisih antara kinerja dan harapan positif sebesar 0,42. Artinya responden merasa puas terhadap kinerja Toko Mas Kerbau dilihat dari dimensi keandalan. (3) Untuk dimensi ketanggapan selisih antara kinerja dan harapan negatif sebesar -0,63. Artinya responden merasa tidak puas terhadap kinerja Toko Mas Kerbau dilihat dari dimensi ketanggapan. (4) Untuk dimensi jaminan memiliki selisih antara kinerja dan harapan positif sebesar 0,48. Artinya responden merasa puas terhadap kinerja Toko Mas Kerbau dilihat dari dimensi jaminan. (5) Untuk dimensi empati memiliki selisih antara kinerja dan harapan negatif sebesar -0,70. Artinya responden merasa tidak puas terhadap kinerja Toko Mas Kerbau dilihat dari dimensi empati. (6) Secara keseluruhan, kepuasan konsumen pada Toko Mas Kerbau Weleri adalah tidak puas karena nilai harapan > kinerja yang ditunjukkan dengan nilai negative pada hasil analisis *SERVQUAL*.

