
	PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA JOGYAKARTA
Tgl. Pengambilan	19 APR 2005
No. Buku	1992/em/Hd.4/2005
No. Stempel	Rf658.8 Her 04
Stempel	

	UNIVERSITAS INDONESIA JOGYAKARTA PERPUSTAKAAN
---	---

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA PT. JAKARTA LAND
MANAJEMEN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya**



Disusun Oleh :

**MARIA HENING KURNIA R
NPM. 99 03 11935 EM**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMAJAYA
YOGYAKARTA
NOVEMBER 2004**

SKRIPSI

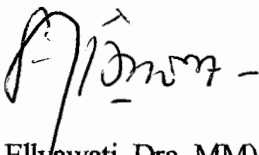
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PT. JAKARTA LAND MANAJEMEN

Disusun Oleh:

**MARIA HENING KURNIA R
NPM. 99 03 11935 EM**

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



(J. Ellyawati, Dra. MM)

Desember 2004

SKRIPSI

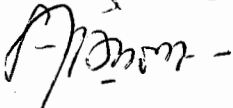
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PT. JAKARTA LAND MANAJEMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Maria Hening Kurnia Rahayu
NPM. 99 03 11935 EM

Telah dipertahankan didepan panitia pada tanggal 9 November 2004.
Dan telah dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada program studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

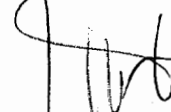


(J. Ellyawati, DRA., MM.)

Anggota Panitia Penguji



(P. Didit Krisnadewara, DRS., MM)



(AM. Rosa Widjojo, DRA., MBA)

Yogyakarta, Desember 2004

Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS
EKONOMI
(F.X. Suwanto, Dr. MS.)

MOTTO

Firmanmu itu pelita Bagi kakiku

Dan

Terang Bagi Jalanku

(Mazmur 115:116)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Papa, Mama, Mas Dodin, Mbak Titin,
Suamiku tercinta serta Anakku tersayang*

Surat Pernyataan

Yang Bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Maria Hening Kurnia Rahayu

No Mhs : 11935/EM

Menyatakan Skripsi Berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen

Terhadap Pelayanan Jasa PT Jakarta Land Manajemen “ adalah hasil

karya sendiri. Pernyataan Maupun kutipan Baik langsung maupun

tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain

dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini akan membatalkan

kelulusan saya.

Hormat Saya



(Maria Hening Kurnia Rahayu)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun skripsi ini mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PT. JAKARTA LAND MANAJEMEN”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga dan bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka sudah sepantasnyalah dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak FX. Suwarto, Dr., MS, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Dra. J. Ellyawati, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Papa, Mama, Mas Dodin, Mbak Titin, Bapak dan Ibu Mertua.
4. Suamiku tercinta serta Anakku tersayang.
5. Teman-teman kosku yang senantiasa membantuku: Yuyun, Nely, Mira, Anit, Dian, Butet dan semua anak “Kos Cantik”.
6. Teman-teman Bony yang juga membantuku: Hendro dan Iwan.
7. Juga untuk Mega yang bersedia membantuku dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga kebaikan yang telah diberikan selama ini mendapat balasan dari

Tuhan. Amin

Yogyakarta, 16 Oktober 2004

Penulis

(Maria Hening Kurnia R.)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Definisi Operasional	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Hipotesis	7
1.7. Manfaat Penelitian	7
1.8. Metode Penelitian	8
1.9. Metode Pengujian Instrumen	9
1.10. Metode Analisis Data	13
1.11. Sistematika Penulisan	15

BAB II : LANDASAN TEORI	17
2.1. Pengertian Pemasaran	17
2.2. Konsep Pemasaran	18
2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.4. Pengertian Jasa.....	21
2.5. Kepuasan Konsumen.....	23
2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	25
2.7. Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	28
2.8. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.9. Pengertian Sikap	32
2.10. Pelayanan Jasa.....	33
2.11 Pengertian Perilaku Konsumen.....	33
2.12 Teori-Teori Perilaku Konsumen	34
2.13 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	35
BAB III : GAMBARAN PERUSAHAAN	37
3.1. Sejarah Perusahaan	37
3.2. Ruang Lingkup	41
3.3. Metodologi Pelaksanaan Audit	42
3.4. Penyusunan Laporan Audit	43
3.5. Internal Service Strategik.....	45

BAB IV : ANALISIS DATA.....	47
4.1. Uji Instrumen	47
4.2. Karakteristik Responden	49
4.3. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa	53
4.4. Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa PT. Jakarta Land Manajemen.....	57
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	 69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Implikasi Perusahaan	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Uji Validitas 5 Dimensi	48
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	49
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Kawin/Tidak Kawin..	50
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	51
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Dasar <i>Tangible</i>	53
Tabel 4.8. Klasifikasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Dasar <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.9. Klasifikasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Dasar <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.10 Klasifikasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Dasar <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.11 Klasifikasi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Dasar <i>Emphaty</i>	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Jenis Kelamin dengan <i>Tangibles</i>	59
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Jenis Kelamin dengan <i>Reliability</i>	60

Tabel 4.14 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Jenis Kelamin dengan <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Jenis Kelamin dengan <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Jenis Kelamin dengan <i>Emphatyu</i>	63
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Usia dengan <i>Tangibles</i>	63
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Usia dengan <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Usia dengan <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.20 Rckapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Usia dengan <i>Assurance</i>	67
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hubungan antar Variabel Yang Diuji Usia dengan <i>Emphutyu</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a. Deskripsi Responden Pada PT. Jakarta Land Manajemen	75
Lampiran 1b. Jawaban Responden Terhadap 5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan	77
Lampiran 1c. Perhitungan rata-rata kepuasan konsumen atas dasar 5 dimensi pelayanan jasa	81
Lampiran 1d. Perhitungan Rata-rata Kepuasan Konsumen	83
Lampiran 2. Frekuensi 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	85
Lampiran 3. Perhitungan Reliabilitas dan Validitas	89
Lampiran 4. Perhitungan Chi Square	90