
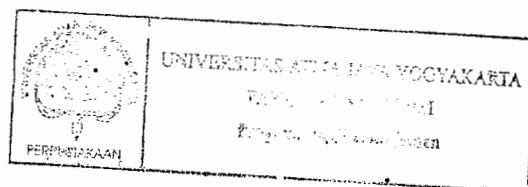


MARKETING MANAGEMENT

	
19 APR 2005	
2016/EM/Hd.4/2005	
Rf 658.8 PR1 04	



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TB. JADI,
BAGELEN PURWOREJO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Priyo Dwiwarso

NPM : 98 03 10915

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
NOVEMBER, 2004**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TB. JADI,
BAGELEN PURWOREJO**

Disusun Oleh :

Priyo Dwiarso

NPM : 98 03 10915

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen pembimbing



C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.

Tanggal, 9 November 2004

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TB. JADI,
BAGELEN PURWOREJO

Disusun Oleh:

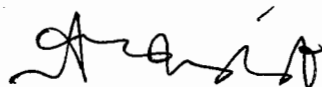
Priyo Dwiarso

NPM : 98 03 10915

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 November
2004 dan 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



MF. Sheellyana Junaedi, SE., M.Si.

Anggota Penguji

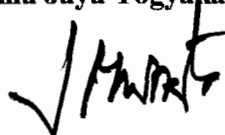


D. Koeshartono, Drs., MM.



C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.

Yogyakarta, 9 November 2004
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. FX. Suwanto, MS.
FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

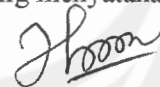
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TB. JADI, BAGELEN PURWOREJO

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2004

Yang menyatakan



Priyo Dwiwarso

KATA PENGANTAR

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Berdasarkan syarat tersebut maka penulis menyusun skripsi yang berjudul: **“Analisis kualitas pelayanan pada TB. Jadi, Bagelen Purworejo”**

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah menerima banyak petunjuk, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak C.Jarot Priyogutomo, Drs., MBA. selaku Dosen Pembimbing I, atas segala petunjuk dan bimbingannya.
2. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta yang telah banyak memberikan bekal dan pengetahuan dan bantuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
3. Pihak TB. JADI Bagelen Purworejo, yang memberikan ijin dan membantu penulis dalam penelitian ini.
4. Bapak, Ibu & istriku Vivi yang telah memberikan dorongan moril maupun spirituil yang tidak ternilai harganya.
5. Teman-temanku Simon, Tiyo, Adi, Agung, Uud, Bencok, Bongki, dan Noel atas segala dorongan dan bantuannya
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, November 2004

Penulis



Priyo Dwiwarso

MOTTO dan PERSEMBAHAN

❖ *Cara yang nyata untuk membedakan Anda dari saingan Anda adalah layanan yang Anda berikan*

(Jonatan Tisch)

Kupersembahkan Karya Ini Untuk:

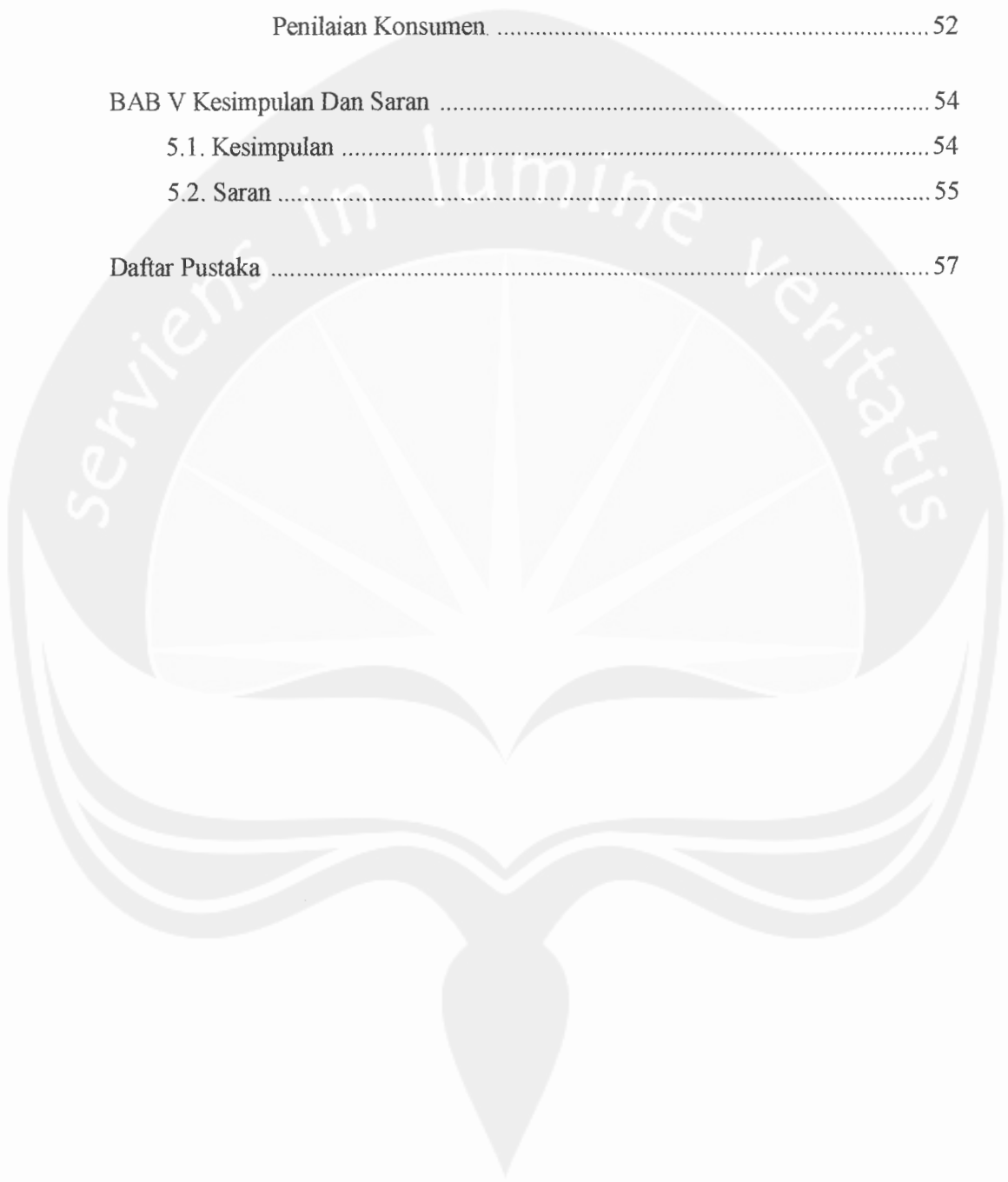
- *Bapak dan ibu tercinta.*
- *Kakak dan istriku yang tercinta.*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	vi
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Hipotesis	7
1.7. Metodologi Penelitian	7
1.7.1. Bentuk dan Tempat Penelitian	7
1.7.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	7
1.7.3. Metode Pengumpulan Data	8
1.7.4. Metode Pengukuran Data	9
1.7.5. Teknik Pengujian Instrumen	10
1.8. Metode Analisis Data	11
1.8.1. Analisis Persentase	11
1.8.2. Analisis Mean Aritmatik	12

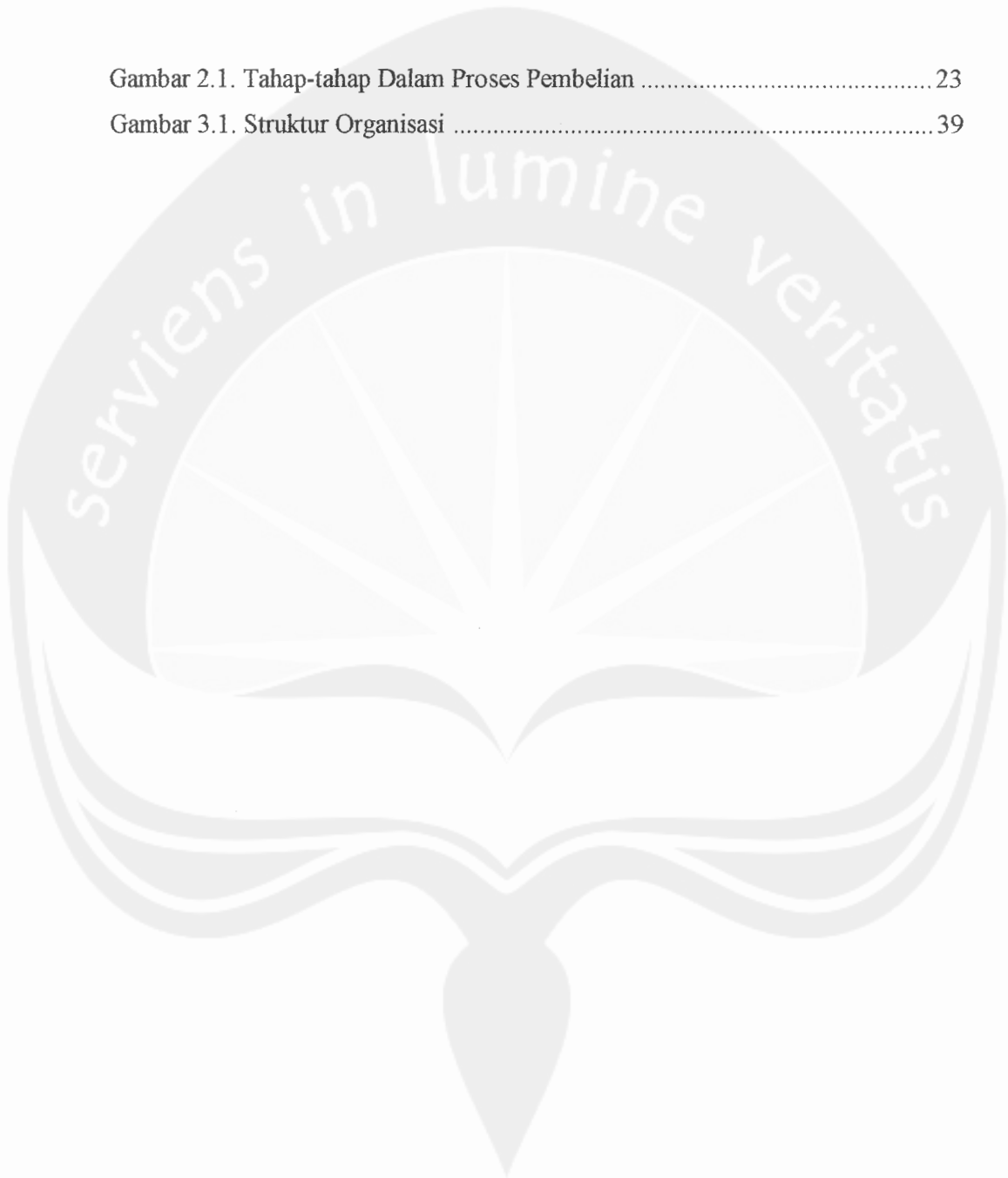
1.8.3. One Sample T-test	13
1.9. Sistematika Penulisan	14
BAB II Landasan Teori	16
2.1. Pemasaran	16
2.1.1. Pengertian Pemasaran	16
2.1.2. Manajemen Pemasaran	17
2.1.3. Konsep Pemasaran	19
2.2. Perilaku Konsumen	21
2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.2.2. Kerangka Analisa Perilaku Konsumen	22
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	25
2.2.4. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Untuk Membeli	31
2.3. Kualitas Pelayanan	34
2.4.1. Peranan Konsumen Dalam Membeli	33
2.4.2. Tipe-tipe Perilaku Membeli	34
2.4.3. Tahap-tahap Proses Keputusan Pemebelian	35
BAB III. Gambaran Umum Perusahaan	36
3.1. Sejarah Umum Perusahaan	36
3.2. Lokasi Perusahaan	36
3.3. Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.4. Produk	40
BAB IV Analisis Data	43
4.1. Penjelasan Penelitian	43
4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.1. Uji Validitas	44
4.2.2. Uji Reliabilitas	45
4.3. Analisis Data	46
4.3.1. Analisis Persentase	46

4.3.2. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada TB. Jadi Bagelen Purworejo	48
4.3.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Baik Menurut Penilaian Konsumen	52
BAB V Kesimpulan Dan Saran	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	55
Daftar Pustaka	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Tahap-tahap Dalam Proses Pembelajaran	23
Gambar 3.1. Struktur Organisasi	39



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Validitas	44
Tabel 4.2. Reliabilitas	45
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.5. Persentase Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Di TB. Jadi Bagelen Purworejo	48
Tabel 4.6. Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian dalam Tiga Bulan Terakhir	48
Tabel 4.7. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada TB. Jadi Bagelen Purworejo	49
Tabel 4.8. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Baik Menurut Penilaian Konsumen.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuisisioner
Lampiran	II	Validitas & Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis Aritmatik Mean
Lampiran	V	Analisis <i>One Sample T-test</i>
Lampiran	VI	Data Jawaban Responden
Lampiran	VII	Tabel R dan T
Lampiran	VIII	Surat Keterangan Riset

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TB. JADI, BAGELEN PURWOREJO

Disusun Oleh :
Priyo Dwiarso
NPM : 98 03 10915

Pembimbing

C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.

Intisari

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, sebab kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh konsumen. Oleh karena itu berbagai tanggapan dari pelanggan perlu diterima sebagai masukan yang berharga bagi perusahaan. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan keputusan pembelian.

Dalam penelitian penulis ingin mengetahui bagaimanakah penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak TB. Jadi, Bagelen Purworejo. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah : telaah/kajian literatur, dan penyebaran kuisioner yang digunakan untuk meminta pendapat konsumen mengenai kualitas pelayanan TB. Jadi, Bagelen Purworejo.

Hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dari TB. Jadi, Bagelen Purworejo yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles* termasuk dalam kategori baik. *Tangibles* merupakan dimensi kualitas pelayanan TB. Jadi, Bagelen Purworejo yang paling baik menurut penilaian konsumen.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terutama bagi manajemen TB. Jadi, Bagelen Purworejo untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkannya secara umum serta merancang strategi pemasaran yang tepat bagi perusahaan.

Kata kunci : *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*