

MILIK PERPUSTAKAAN	
UNIVERSITAS ATMA JAYA	
YOGYAKARTA	
Diterima	: 09 AUG 1999
Inventarisasi	: 876/EM/Hd.8/99
Klasifikasi	: R f 658.8/Ida/98
Katalog	:
Selesai diproses	:

**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP RENCANA  
PENGEMBANGAN USAHA COMPUTEC MELALUI PROGRAM AKUNTANSI  
KOMPUTER DAN MS.OFFICE'97**



Disusun Oleh :

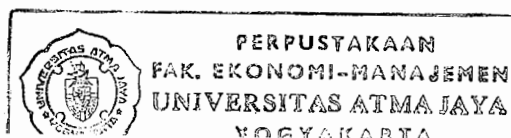
**JOSEPHA IDA. H.S.**

No. Mhs : 6744 / EM

N I R M : 930051050302120139

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**1998**



**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP RENCANA  
PENGEMBANGAN USAHA COMPUTEC MELALUI PROGRAM AKUNTANSI  
KOMPUTER DAN MS.OFFICE'97**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada**

**Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen**

**Universitas Atma Jaya**

**Yogyakarta**

**Disusun oleh :**

**Josepha Ida. H.S.**

**No. Mahasiswa : 6744**

**Nirm : 930051050302120139**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
1998**



**Skripsi Dengan Judul**  
**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP RENCANA**  
**PENGEMBANGAN USAHA COMPUTEC MELALUI PROGRAM AKUNTANSI**  
**KOMPUTER DAN MS.OFFICE'97**

Disusun oleh :

Nama : Josepha Ida. H.S.  
No. Mahasiswa : 6744  
Nirm : 930051050302120139

Telah diterima dengan baik dan disahkan oleh :

( Tanggal 22 Agustus 1998 )

Dosen Pembimbing I :



( Drs.C.Handoyo. W,MM )

( Tanggal 21 Agustus 1998 )

Dosen Pembimbing II :



( Drs. Ign. Wiwoho )

**Skripsi Yang Berjudul**  
**ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP RENCANA**  
**PENGEMBANGAN USAHA COMPUTEC MELALUI PROGRAM AKUNTANSI**  
**KOMPUTER DAN MS.OFFICE'97**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Josepha Ida. H.S.**

No. Mahasiswa : 6744

Nirm : 930051050302120139

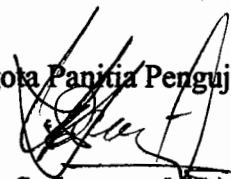
Telah dipertahankan di depan Panitia penguji pada tanggal 5 September 1998 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

**Susunan Panitia Penguji**


**Pembimbing I**

  
(Drs. C. Handoyo. W. MM)

**Anggota Panitia Penguji**

  
(DRS. J. Sudarsono. MS)

**Pembimbing II**

  
(Drs. Ign. Wiwoho)

**Anggota Panitia Penguji**

  
(Drs. Budi Suprpto. MBA)

Yogyakarta, 5 September 1998



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Dekan

  
(Drs. P. Didit Kresnadewara. MM)

**MOTTO :**

**TERJADILAH APA YANG MENJADI *KEHENDAK-NYA*,  
KARENA APA YANG TELAH DIRENCANAKAN OLEH-NYA  
TAKKAN ADA YANG BISA MERUBAH.**

*Tekad, Kemauan dan Kerja Keras merupakan 1/2 jalan  
menuju keberhasilan, 1/2-nya lagi ....? Keberuntungan.*

**TUHAN MENCIPTAKAN SEGALA SESUATU BAIK  
ADANYA, Jadi kalau ada yang tidak baik ya ulah Manusia  
sendiri**



**Hasil Kerja ini kupersembahkan kepada :**

Papa dan Mama tercinta

Kakak-kakak yang telah ikut mendukung

Ko Fer tercinta

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rahmat dan kasih Bapa yang ada di Surga, maka penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana yang diharapkan.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana tingkat Strata Satu di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penelitian untuk menulis skripsi ini, penyusun mendapat banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan pada diri penyusun, penyusun ingin menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. C. Handoyo Wibisono, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ign. Wiwoho, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga terselesainya skripsi ini.
3. Seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang melalui kegiatan belajar mengajar telah memberikan dasar pemikiran ilmiah yang merupakan bekal bagi penyusun.
4. Bapak Budi Sutedjo selaku Pimpinan di Lembaga Computec yang telah banyak membantu dalam proses pencarian data dan wawancara di perusahaan.



5. Papa dan Mama tercinta yang telah banyak berkorban dalam mendukung studi di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Tidak lupa kepada kakak-kakakku tercinta yang telah bersedia menyayangi dan mencintai.
7. Spesial untuk Ko Fer tersayang beserta teman-teman yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.

Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu kritik dan saran-saran membangun akan penyusun terima dengan senang hati guna kesempurnaan penyusunan penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang memerlukannya.

Yogyakarta, 1998

Penyusun

Josepha Ida H.S.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	8
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Hipotesis.....	9
1.6. Metodologi Penelitian.....	10

1.7. Metode Analisis .....	14
1.8. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>18</b>
2.1. Pemasaran Jasa.....	18
2.1.1. Pengertian Jasa .....	18
2.1.2. Karakteristik Jasa .....	18
2.1.3. Jenis-jenis Jasa .....	19
2.1.4. Arti Pentingnya Pemasaran dalam Sektor Jasa .....	20
2.2. Pengertian Tanggapan Konsumen.....	21
2.2.1. Karakteristik Konsumen.....	23
2.2.2. Keputusan Pembeli.....	24
2.3. Stimulus Response Theory ( Teori Rangsangan &Tanggapan )	27
2.4. Mareketing Mix.....	28
2.4.1. Produk .....	28
2.4.2. Harga .....	30
2.4.3. Tempat atau saluran distribusi .....	31
2.4.4. Promosi.....	32
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>35</b>
3.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	35
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
3.3. Personalia.....	45
3.4. Pemasaran .....	46

3.4.1. Produk .....	46
3.4.2. Harga .....	48
3.4.3. Promosi.....	48
3.4.4 Tempat.....	49
BAB IV. ANALISIS DATA.....	51
4.1. Arti dan Tujuan .....	51
4.2. Persiapan Penelitian.....	52
4.3. Pengumpulan dan Penyusunan Data .....	52
4.4. Pengujian Instrumen.....	53
4.4.1. Hasil Uji Validitas.....	54
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.5. Analisis Data .....	55
4.5.1. Karakteristik Responden .....	55
4.5.2. Analisis Data Untuk Pengujian Hipotesis .....	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran-saran.....	84

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Perilaku Pembeli .....	22
Gambar 2.2. Model Perilaku Pembeli .....	22
Gambar 2.3. Proses Keputusan Pembeli .....	25
Gambar 2.4. Proses S - R .....	27
Gambar 3.1. Peta Lokasi Perusahaan Computec .....	37
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan Computec .....	38
Tabel 4.1. Usia Responden .....	56
Tabel 4.2. Tingkat Pendapatan Responden .....	56
Tabel 4.3. Kiriman Wesel Responden .....	57
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 4.5. Tanggapan Konsumen terhadap pelayanan .....	59
Tabel 4.6. Tanggapan Konsumen terhadap pelayanan setelah dikuantitatifkan .....	59
Tabel 4.7. Tanggapan Konsumen terhadap staff .....	60
Tabel 4.8. Tanggapan Konsumen terhadap staff setelah dikuantitatifkan .....	61
Tabel 4.9. Tanggapan Konsumen terhadap peralatan .....	62
Tabel 4.10. Tanggapan Konsumen terhadap peralatan setelah dikuantitatifkan .....	62
Tabel 4.11. Tanggapan Konsumen terhadap fasilitas umum .....	63
Tabel 4.12. Tanggapan Konsumen terhadap fasilitas umum setelah dikuanti -	

tatifkan .....	64
Tabel 4.13. Tanggapan Konsumen terhadap fasilitas penunjang .....	65
Tabel 4.14. Tanggapan Konsumen terhadap fasilitas penunjang setelah dikuantitatifkan .....	65
Tabel 4.15. Tanggapan Konsumen terhadap Akuntansi Komputer .....	66
Tabel 4.16. Tanggapan Konsumen terhadap Akuntansi Komputer setelah di- kuantitatifkan .....	67
Tabel 4.17. Tanggapan Konsumen terhadap Ms. Office'97 .....	68
Tabel 4.18. Tanggapan Konsumen terhadap Ms. Office'97 setelah dikuanti- tatifkan .....	68
Tabel 4.19. Tanggapan Responden terhadap pelayanan .....	69
Tabel 4.20. Tanggapan Responden terhadap pelayanan setelah dikuantitatif- kan .....	70
Tabel 4.21. Tanggapan Respodnen terhadap fasilitas umum .....	71
Tabel 4.22. Tanggapan Responden terhadap fasilitas umum setelah dikuanti- tatifkan .....	71
Tabel 4.23. Tanggapan Responden terhadap Akuntansi Komputer.....	72
Tabel 4.24. Tanggapan Responden terhadap Akuntansi Komputer setelah di- kuantitatifkan .....	73
Tabel 4.25. Tanggapan Responden terhadap Ms. Office'97 .....	74
Tabel 4.26. Tanggapan Konsumen terhadap Ms. Office'97 setelah dikuanti- tatifkan .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas

Lampiran 2. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 3. Analisis dengan Chi-Square

