



Consumer Behavior

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima :	13 JUL 2006
Inventarisasi :	2908/EM/Hd.7/2006
Klasifikasi :	Rf.650.8342/94d/05
Selesai Diproses . :	

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	---

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BOOK MONSTER**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Yustinus Yudo Endiarno

NPM : 00 03 12232

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

JUNI, 2005

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BOOK MONSTER**

Disusun oleh :

Yustinus Yudo Endiarno

NPM : 00 03 12232

Telah Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal 11 Mei 2005



(Dra. J. Ellyawati, MM)

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BOOK MONSTER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

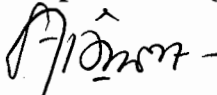
YUSTINUS YUDO ENDIARNO

NPM : 00 03 12232

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 8 Juni 2005
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



Dra. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji




Dra. AM Rosa Widjojo, MBA.



Drs. J. Sadarsono, MS.

Yogyakarta, 8 Juni 2005

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Drs. FX. Suwanto, MS.

PERNYATAAN

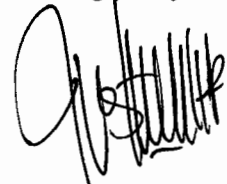
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BOOK MONSTER

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian 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, 11 Mei 2005

Yang Menyatakan



Yustinus Yudo Endiarno

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang telah melimpahkan rahmat dan berkatnya kepada penulis. Atas segala kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BOOK MONSTER**. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penyusunan dan pembuatan skripsi ini, penulis mendapat berbagai saran, bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan ku yang kupercaya, Yesus Kristus dan Bunda Maria, terima kasih masih memberikan penulis kesempatan hidup dan memberikan berkat-Nya yang tak terhingga
2. Ibu Dra. J.Ellyawati, MM. , selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan kemurahan hatinya memberikan pengarahan, bimbingan serta koreksi dalam penulisan skripsi ini (*maaf, banyak mengganggu waktu ibu*)
3. Pihak Book Monster yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian
4. Staff maupun pegawai Book Monster yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung
5. Bapak, Ibuku , terima kasih atas doa, kesabaran dan bimbingan kalian

6. Mas Eko, Mbak Ebeth, Andrew dan Thomas yang memberi *support* kepadaku
7. Dewi, my little sister, thank's atas kesabaranmu diwaktu dulu merubahku menjadi seperti ini...Maaf, semua berakhir seperti ini.
8. My new friends Mbak Fenty dan Mbak Ci-ci,
9. Rimbon, si-Phe, Rossi menawan, Sungguh, Kimpling, Wegig, Danar, Vaccum, Untung. Chiponx, Itil, Budi Klaten, Budi Bali, Havid, Cemani, Dona, Po'o, Pungky, Aji (TF) dan yang belum tersebut makasih sudah menemaniku selama di Kampus"tercinta"
10. To all my friends in Atma Jaya, Gentleman..... Good Night and for the ladies
.....Good Morning
11. Teman-teman lamaku di De Britto College
12. Tatanx makasih sudah menemani masa pelarianku dan tempat persembunyianku dalam menyelesaikan skripsiku, jangan malas, skripsimu belum selesai.
13. Alumnus bimbingan Ibu Ellyawati : Dewi, Lia, Ata, Aria, Alan, Helen, Tanti
(makasih sudah membantuku banyak)
14. Ayu,Nani,Resti, maksih buat kebersamaan kita
15. Nanda, It's nice to know you dan Maria my new sister, kita lulus juga
16. Marisa Widiyanti, maksasih sudah menemani, memberi semangat dan memarahiku
17. My 'old school' komputer sebagai teman bermain dan *my killing field*

18. My AB 5932 WS, B 512 NP (Alm) and B 2216 PE Makasih sudah mau disiksa. . . .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis menantikan saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Mei 2005

Yustinus Yudo Endiarnao



Ku Persembahkan Untuk

Gusti Yesus Ingkang Kawula Pilih

Bapak dan Ibuku Tercinta dan Tersayang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
INTISARI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Definisi Operasional	6
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Hipotesis	9
1.8. Metodologi Penelitian	9
1.8.1. Lokasi penelitian.....	9
1.8.2. Populasi dan metode sampling	9
1.8.3. Metode pengumpulan data.....	10
1.8.4. Metode pengujian instrumen	10
1.8.5. Metode analisis data.....	12
1.9. Sistematika Penulisan	15

BAB II	LANDASAN TEORI	
II.1.	Definisi Jasa	16
II.2.	Karakteristik Jasa	19
II.3.	Strategis Pemasaran untuk Perusahaan Jasa	21
II.4.	Kualitas Pelayanan (<i>Servis Quality</i>).....	22
II.4.1.	Definisi kualitas pelayanan.....	22
II.4.2.	Komponen utama kualitas pelayanan	23
II.4.3.	Dimensi kualitas pelayanan	24
II.5.	Kepuasan Pelanggan	28
II.6.	<i>Day Care</i> (Tempat Penitipan Anak)	30
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
III.1.	Sejarah Berdirinya Perusahaan	32
III.2.	Sistem Pengajaran Book Monster	33
III.3.	Visi dan Misi	34
III.4.	Strategi Pemasaran dan Strategi Pelayanan	35
III.4.1.	Strategi pemasaran	35
III.4.2.	Strategi pelayanan	35
III.5.	Fasilitas dan Program di Book Monster	36
III.5.1.	Fasilitas di Book Monster	36
III.5.2.	Program-program di Book Monster	37
BAB IV	ANALISA DATA	
IV.1.	Penjelasan Penelitian.....	39
IV.2.	Pengujian Instrumen	39
IV.2.1.	Uji Validitas	40
IV.2.2.	Uji Reliabilitas	42
IV.3.	Karakteristik Responden	42
IV.3.1.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin...	43
IV.3.2.	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	43

IV.3.3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	44
IV.3.4. Karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan	44
IV.3.5. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	45
IV.3.6. Karakteristik responden berdasarkan kendaraan yang digunakan	46
IV.3.7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin anak	46
IV.4. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Book Monster Yogyakarta	47
IV.5. Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Book Monster	48
IV.5.1. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan jenis kelamin	48
IV.5.2. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan usia...	55
IV.5.3. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan tingkat pendidikan	61
IV.5.4. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan pekerjaan	68
IV.5.5. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan penghasilan	74
IV.5.6. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan kendaraan yang digunakan	81

IV.5.7. Perhitungan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan jenis kelamin anak	88
--	----

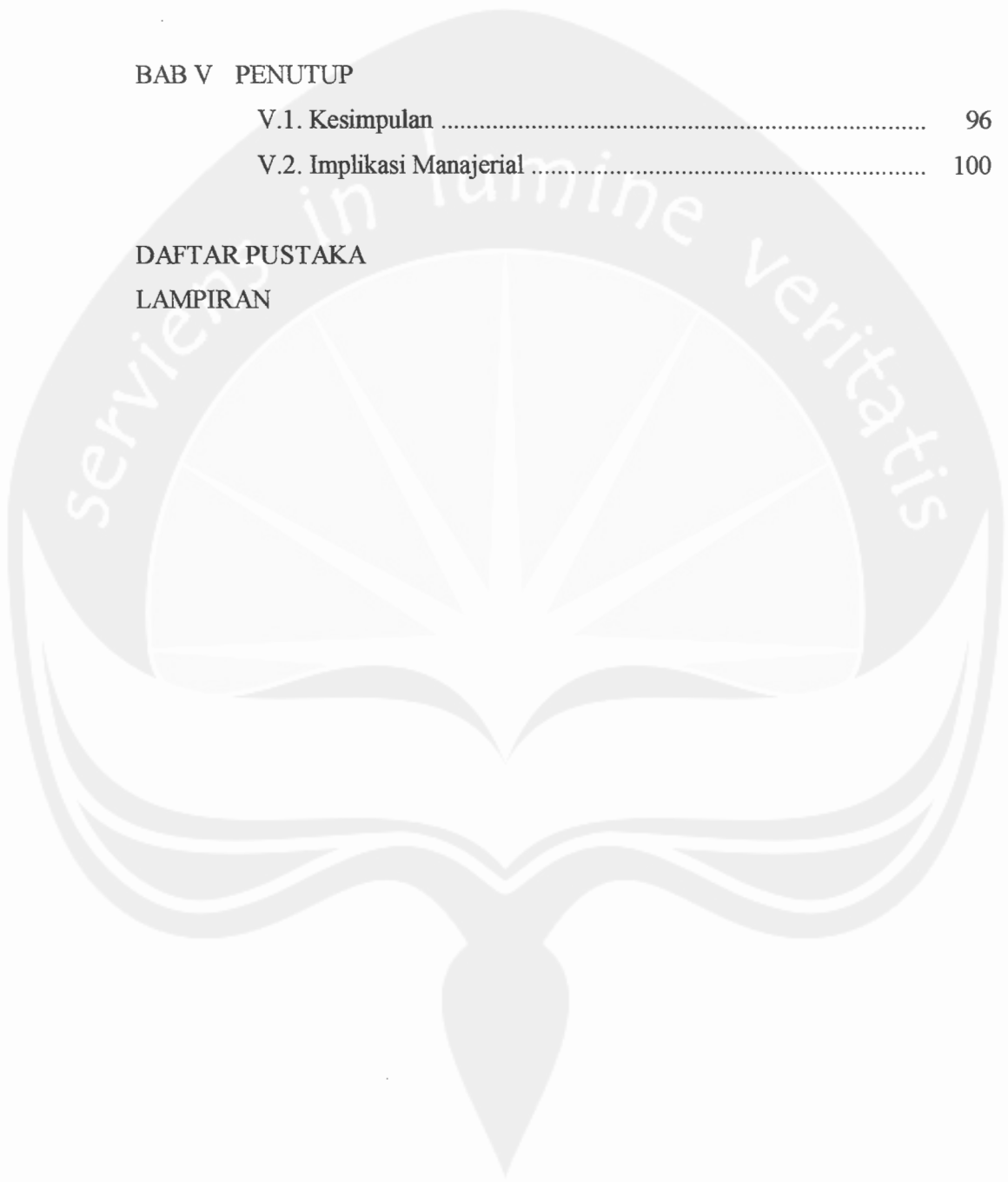
BAB V PENUTUP

V.1. Kesimpulan	96
-----------------------	----

V.2. Implikasi Manajerial	100
---------------------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas untuk Kepentingan.....	40
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas untuk Kinerja	41
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan	46
Tabel 4.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Anak.....	46
Tabel 4.11. Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	47
<i>Tabel 4.12. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Dimensi Tangibles</i>	<i>49</i>
Tabel 4.13. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Dimensi <i>Reliabilitas</i>	<i>50</i>
<i>Tabel 4.14. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Dimensi Responsiveness.....</i>	<i>51</i>
Tabel 4.15. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	<i>53</i>
Tabel 4.16. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Dimensi <i>Empathy.....</i>	<i>54</i>
Tabel 4.17. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Usia Terhadap Dimensi <i>Tangibles.</i>	55
Tabel 4.18. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Usia Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.19. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Usia Terhadap Dimensi <i>Responsiveness.....</i>	<i>58</i>
Tabel 4.20. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Usia Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.21. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Usia Terhadap Dimensi <i>Empathy ..</i>	60

Tabel 4.22. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	61
Tabel 4.23. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	63
Tabel 4.24. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4.25. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.26. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	67
Tabel 4.27. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	68
Tabel 4.28. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.29. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	71
Tabel 4.30. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	72
Tabel 4.31. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	73
Tabel 4.32. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Penghasilan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	74
Tabel 4.33. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Penghasilan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	76
Tabel 4.34. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Penghasilan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	77
Tabel 4.35. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Penghasilan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	79
Tabel 4.36. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Penghasilan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	80

Tabel 4.37. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	82
Tabel 4.38. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	83
Tabel 4.39. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	84
Tabel 4.40. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	86
Tabel 4.41. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	87
Tabel 4.42. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Anak Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	88
Tabel 4.43. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Anak Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	90
Tabel 4.44. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Anak Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	91
Tabel 4.45. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Anak Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	92
Tabel 4.46. Perhitungan χ^2 Berdasarkan Jenis Kelamin Anak Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	94
Tabel 4.47. Rangkuman Hasil Perhitungan Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Book Monster	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tiga Tipe dalam Pemasaran Jasa 22



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BOOK MONSTER

Disusun oleh
Yustinus Yudo Endiarno
NPM : 00 03 12232

Pembimbing Utama

J.Ellyawati. Dra. M.M

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster (2) perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Book Monster berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, kendaraan yang digunakan untuk mengantar anak dan jenis kelamin anak. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah : (1) Wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner, (2) Analisis Validitas dan Reliabilitas (3) Analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, *Importance Performance Analysis* dan Analisis Chi square.

Ada 2 temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama pelanggan umumnya merasa puas dengan kualitas pelayanan Book Monster dengan urutan kepuasan yang terbesar adalah dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan yang terkecil adalah *empathy*. Kedua, ada perbedaan kepuasan pelanggan

Kata kunci : kepuasan, kualitas pelayanan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*