	MILIK PEMPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
	20 Mei 2007
	3265/EM/HA.5/2007
	:Pj 658.8342 / B4d DT

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS JASA
SALON ERFAN'S**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
BUDI CAHYADI
NPM : 99 03 11910**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA
NOVEMBER 2005**

SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA
SALON ERFAN'S**

Yang disusun oleh:

Nama: Budi Cahyadi

NPM: 99 03 11910

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Pembimbing,

Tanggal, 13 Oktober 2005



(W. Mahestu Noviandra, SE. MSCIB)

Skripsi
ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS JASA SALON ERFAN'S

Yang di persiapkan dan disusun oleh

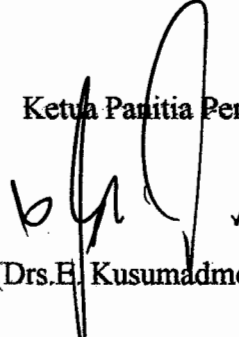
Budi Cahyadi

NPM: 99 03 11910

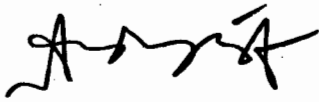
Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 12 November 2005
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta


SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


(Drs. E. Kusumadmo, MM)

Anggota Panitia Penguji


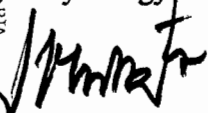

(MF, Shellyana, SE, MSI)


(W. Mahestu Noviantra, SE, MScib)

Yogyakarta, 6 Desember 2005

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS EKONOMI
Dr. FX. Suwanto, MS

PERNYATAAN

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

ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA SALON ERFAN'S

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, ataupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan ataupun ide dari 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 ataupun seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Oktober 2005

Yang menyatakan



(Budi Cahyadi)

Kata Pengantar

Puji Syukur kepada kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala Berkah dan Rahmat serta Kasih-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA SALON ERFAN’S”** ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu W. Mahestu Noviandra, SE. MSCIB, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu guna memberikan ide-ide, bimbingan, dan saran yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
2. Mama, Papa, dan semua Kakakku (Ci Me, Ci Bing, Ci Cen, Ko Jun), serta semua keponakanku yang nakal-nakal (Meli, Vioni, Adit, Filipus, Yoan) yang telah memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kalian aku bukanlah apa-apa. I Love U all....
3. Dodi yang telah banyak membantu aku dalam pengolahan data.
4. Cah-cah Q-run (Fajar Nyoek, Danang Nyoek, Andre Nyoek, TyasSu, Kristo, Agus, Omo, Adji, Rori) kalian memang koplak-koplak....

5. Anak-anak Babarsari 1/11A (E'dong-dong, Hanpo, Saminthoel, Aldo iwak kebo, Sasih Gsm, Yudo Gsm, Babi iwak sapi, Putu iwak sapu, Cece, Ecko, Taro) semoga kalian tetap kompak selalu.
6. Anak-anak Kyokusinkai Atma Jaya (Pak Djun, Pak Burhan, Ervint, Simon, Feri, Viktor, Rolan, Mas Agung dll.) Karena melihat semangat kalian saya jadi termotivasi.
7. Pak Erfan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan ide yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi dan penulisannya,

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, oktober 2005

Penulis

(Budi Cahyadi)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	1
1.3. Batasan masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Metodologi Penelitian.....	6
1.7.1. Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel.....	6
1.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
1.7.3. Metode Pengukuran Data.....	7
1.7.4. Metode Pengujian Instrumen.....	8
1.7.5. Metode Analisis Data.....	9

BAB II Landasan Teori

2.1. Pengertian Jasa.....	11
2.2. Kualitas Jasa.....	15
2.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	17
2.4. Perilaku Konsumen.....	18
2.4.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
2.4.2. Model Perilaku Konsumen.....	20
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	22

BAB III Analisis Data

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.1.1. Uji validitas.....	28
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.2. Arithmetic Mean.....	29
3.2.1. Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Salon Erfan's.....	30
3.2.1.1. Pelayanan Terhadap Dimensi Tangibles.....	30
3.2.1.2. Pelayanan Terhadap Dimensi Reliability.....	30
3.2.1.3. Pelayanan Terhadap Dimensi Assurance.....	31
3.2.1.4. Pelayanan Terhadap Dimensi Responsiveness.....	32
3.2.1.5. Pelayanan Terhadap Dimensi Emphaty.....	32
3.3. One sample T-Test.....	33
3.3.1. One Sample T-Test Dimensi Tangible.....	34

3.3.2. One Sample T-Test Dimensi Reliability.....	34
3.3.3. One Sample T-Test Dimensi Assurance.....	35
3.3.4. One Sample T-Test Dimensi Responsiveness.....	37
3.3.5. One Sample T-Test Dimensi Emphaty.....	38
3.4. Independent Sample T-Test.....	39
3.4.1. Independent Sample T-Test Dimensi Tangibles.....	40
3.4.2. Independent Sample T-Test Dimensi Reliability.....	41
3.4.3. Independent Sample T-Test Dimensi Assurance.....	42
3.4.4. Independent Sample T-Test Dimensi Responsiveness.....	42
3.4.5. Independent Sample T-Test Dimensi Emphaty.....	43
BAB IV Kesimpulan dan Saran.....	
4.1. Kesimpulan.....	44
4.2. Saran.....	46
Daftar Pustaka.....	48
Lampiran.....	