
 <p>UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN</p>	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima :	DEC 2005
Inventarisasi :	2893/EM/Hd.12/2005
Klasifikasi :	Rf. 658.8/19at/05
Selesai Diproses :	

 <p>UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN</p>	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO**

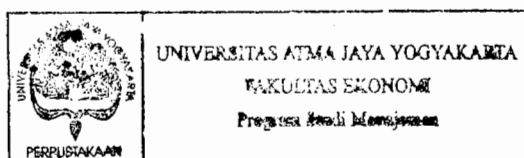
SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
M.CH. NATALIA ADAM
NPM : 99 03 11240**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
APRIL, 2005**



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO**

Disusun oleh:

M.CH.NATALIA ADAM

NPM : 99 03 11240

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(P. Didit Krisnadewara, Drs., MM)

Tanggal 17 Februari 2005


SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
M. CH. NATALIA ADAM
NPM : 99 03 11240

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 8 April 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

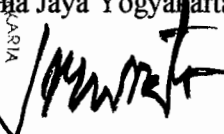

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

Anggota Panitia Penguji


A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM


C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA

Yogyakarta, 8 April 2005

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

FAKULTAS EKONOMI
P. Suwanto, Dr., MS

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN

PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO

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 bentuk 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 17 Februari 2005

Yang menyatakan

(M. Ch. Natalia Adam)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia dan anugerah-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak P. Didit Krisnadewara, Drs., MM, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberi pengarahan, petunjuk, dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis selama ini.
4. Bapak Petrus Kristanto selaku pemilik dari Perusahaan Roti Prisma Solo yang telah memberi ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu memberikan data demi kelancaran skripsi ini.
5. Papa dan Mama tercinta yang banyak membantu dalam doa dan memberi perhatian, dorongan semangat, dan bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

6. Adikku Oi tersayang yang telah membantu dalam doa dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-temanku, Ci Sari, Fenty, Deasy, Dona, Maya, Ulin, Irvin, Yeni, Nita, Ida, Amelia yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam memberi doa dan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Evy, Ari, Lidya, Yulius, Thompson, Budi, Harry, yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman kos Dirgantara II/3, Angel, Lina, Willy, makasih komputernya. Mike sudah menemani ke rental. Meme, Unyil, Jendol, sudah bantu mengetik. Jeannie, Ayu, Yuli, Nani, Shinta, yang sudah memberi dukungan dan semangat kepada penulis, makasih atas kebersamaan kalian semua.

Penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan yang penulis miliki, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan hati Bapak dan Ibu serta rekan-rekan sekalian, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 17 Februari 2005

Penulis

M. Ch. Natalia Adam

HALAMAN MOTTO

*Pencobaan pencobaan yang kamu alami.
Ialah pencobaan – pencobaan biasa yang
Tidak melebihi kekuatanmu..*

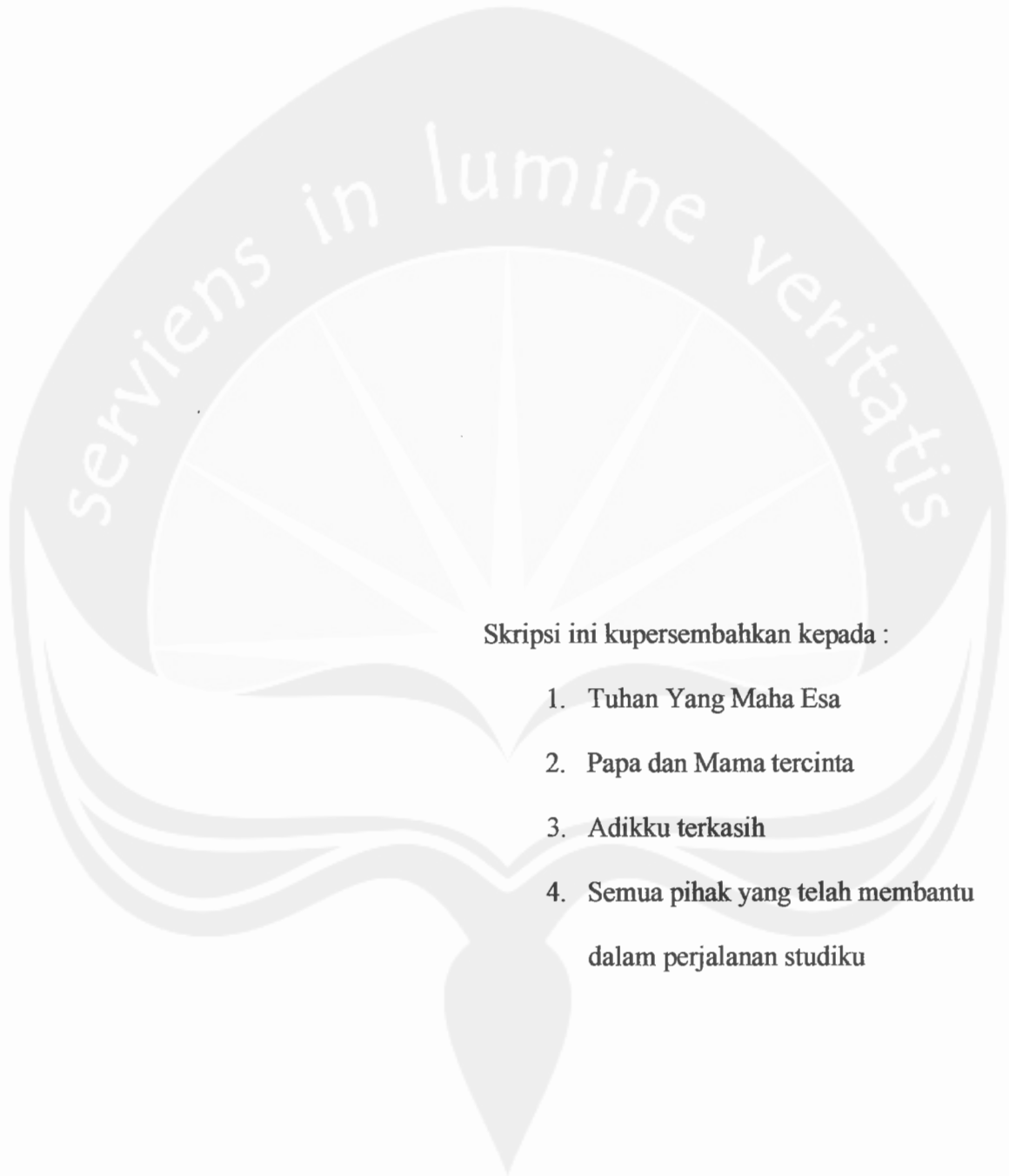
*Sebab Allah setia, dan karena itu
Ia tidak akan membiarkanmu dicobai
Melampaui kekuatanmu..*

*Pada waktu kamu dicobai,
Ia akan memberimu jalan keluar,
Sehingga kamu dapat menanggungnya..*

*Percayalah.....
Ia membuat segala sesuatu indah
Pada waktunya...*

(1 Korintus 10:13 & Pengkhotbah 3:11a)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Papa dan Mama tercinta
3. Adikku terkasih
4. Semua pihak yang telah membantu
dalam perjalanan studiku

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metodologi Penelitian	6
1.6.1 Tempat Penelitian	6

1.6.2	Metode Pengumpulan Data	6
1.6.3	Metode Pengambilan Sampel.....	6
1.6.4	Metode Pengukuran Data	7
1.6.5	Metode Pengujian Instrumen.....	7
1.6.5.1	Analisis Validitas	7
1.6.5.2	Analisis Realiabilitas.....	8
1.6.6	Metode Analisis Data	9
1.6.6.1	Analisis Deskriptif.....	9
1.6.6.2	Diagram Kartesius.....	10
1.7	Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 : LANDASAN TEORI		
2.1	Pengertian Pemasaran.....	13
2.2	Manajemen Pemasaran.....	14
2.3	Konsep Pemasaran	15
2.4	Bauran Pemasaran.....	16
2.5	Perilaku Konsumen	17
2.6	Karakteristik yang Mempengaruhi Konsumen.....	18
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.8	Pengertian Jasa.....	19
2.9	Dimensi Kualitas Jasa	20
2.10	Diagarm Kartesius.....	21

BAB 3 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	24
3.2 Letak Geografis	25
3.3 Struktur organisasi.....	26
3.4 Personalia	27
3.5 Kegiatan Produksi	28
3.6 Alat produksi	28
3.7 Produk Yang Dijual.....	29
3.8 Kebersihan Perusahaan.....	29

BAB 4 : ANALIS DATA

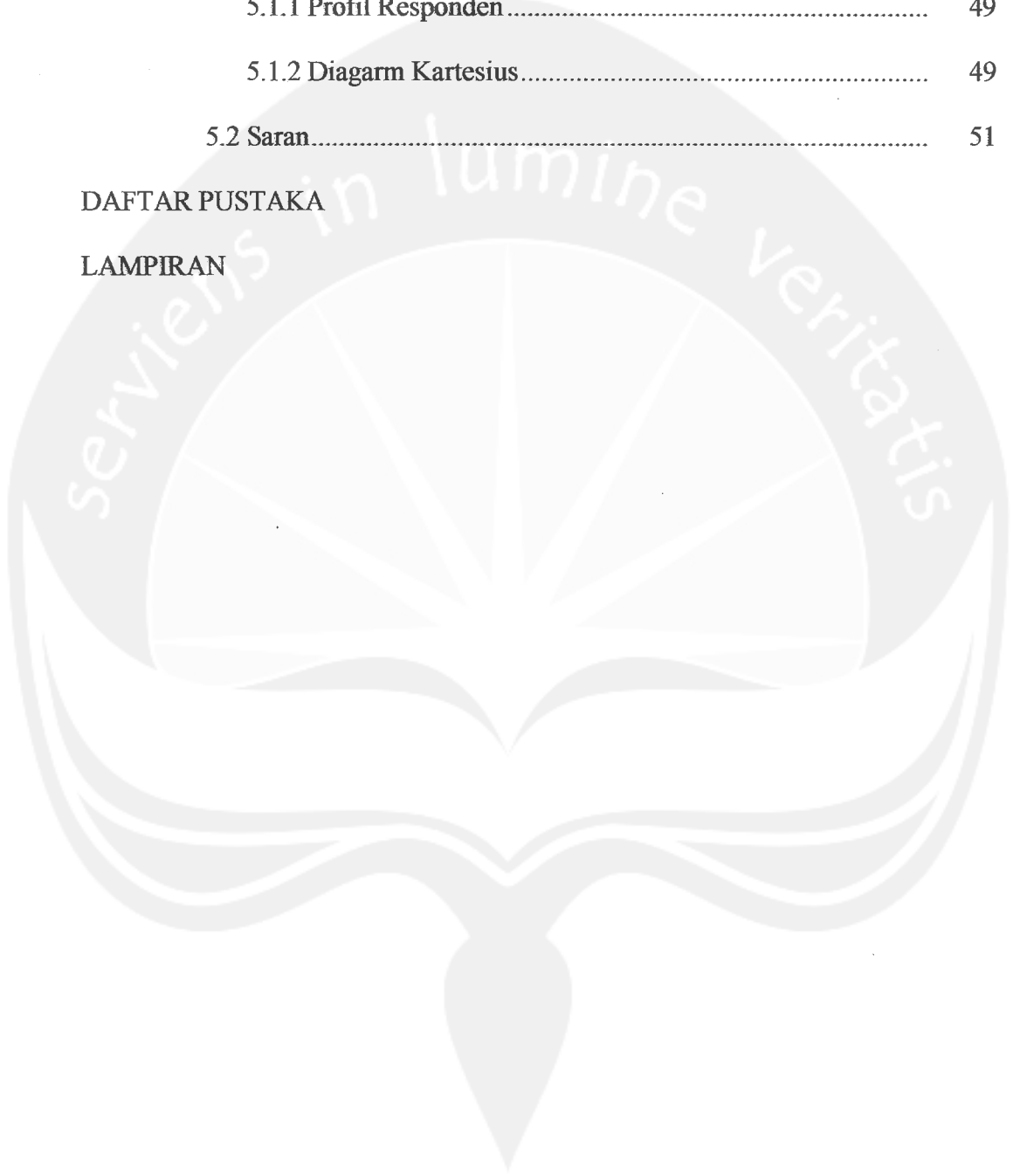
4.1 Uji Validitas Dan Realibilitas.....	30
4.1.1 Uji Validitas	30
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.2 Analisis Deskriptif.....	33
4.3 Analisis Diagram Kartesius.....	34
4.3.1 Analisis dari Dimensi Reliability	37
4.3.2 Analisis dari Dimensi Responsiveness.....	38
4.3.3 Analisis dari Dimensi Confidence.....	39
4.3.4 Analisis dari Dimensi Emphaty.....	40
4.3.5 Analisis dari Dimensi Tangible.....	41

BAB 5 : PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	49
5.1.1 Profil Responden.....	49
5.1.2 Diagram Kartesius.....	49
5.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1.1 Uji validitas dari penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan roti Prisma Solo	30
Tabel 4.1.2 Uji validitas dari penilaian kinerja pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan roti Prisma Solo	31
Tabel 4.1.3 Uji realibilitas dari penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan roti Prisma Solo.....	32
Tabel 4.1.4 Uji realibilitas dari penilaian kinerja pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan roti Prisma Solo.....	32
Tabel 4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	34
Tabel 1.1 Bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan dimensi reliability	37
Tabel 1.2 Bobot penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi reliability.	37
Tabel 1.3 Bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan dimensi responsiveness	38

Tabel 1.4	Bobot penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi Responsiveness.....	38
Tabel 1.5	Bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan dimensi Confidence.....	39
Tabel 1.6	Bobot penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi confidence	39
Tabel 1.7	Bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan dimensi Emphaty.....	40
Tabel 1.8	Bobot penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi emphaty...	40
Tabel 1.9	Bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan dimensi tangible	41
Tabel 1.10	Bobot penilaian konsumen terhadap kinerja dimensi tangible....	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Frekuensi
- Lampiran 4 Tingkat Kesesuaian
- Lampiran 5 Hasil Olah Data
- Lampiran 6 Surat Keterangan Riset Perusahaan

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN ROTI PRISMA SOLO

Disusun oleh :
M. Ch. Natalia Adam
NPM : 99 03 11240

Pembimbing

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan roti Prisma Solo.

Obyek penelitian yaitu konsumen dari perusahaan roti Prisma Solo. Responden yang diteliti adalah konsumen pada perusahaan roti Prisma Solo khususnya yang bertempat tinggal di Solo. Jumlah responden yang diteliti berjumlah 100 orang. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis diagram kartesius.

Hasil analisis ini didapatkan dengan mengukur tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja perusahaan roti Prisma Solo. Kemudian mengukur rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap item yang ada dalam dimensi kualitas jasa (reliability, responsiveness, confidence, empathy, dan tangible). Kemudian dari hasil perhitungan tadi lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari item-item akan masuk dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat bagian, sehingga dapat diketahui item dari dimensi mana yang memuaskan dan tidak memuaskan konsumen.

Kata kunci : kepuasan konsumen dan pelayanan jasa.