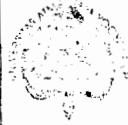
 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERMITSURAHAN	METERAI PERMITSURAHAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Dibuat pada	20 DEC 2006
Encermin	2959/km/Hd.12/2006
File	Rf 658.8342 LID 06
Selama	

 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERMITSURAHAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Akuntansi
--	---

**NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN
LAYANAN PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY, PARSLEY
BAKERY, DAN HOLLAND BAKERY**

SKRIPSI

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



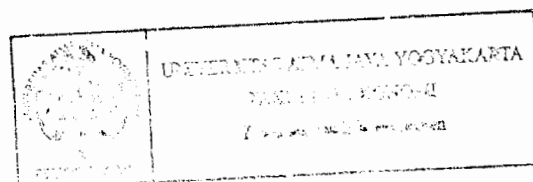
Disusun Oleh:

LIDIA KARTIKASA

No. MHS : 12262/EM

NPM : 00 03 12262

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
OKTOBER, 2006**



SKRIPSI

**NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN
LAYANAN PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY,
PARSLEY BAKERY, DAN HOLLAND BAKERY**

Disusun Oleh:

LIDIA KARTIKASA

No. MHS : 12262/EM

NPM : 00 03 12262

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(Ign. Sukirno, Drs., MS)

Yogyakarta, 15 September 2006

SKRIPSI

**NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN
LAYANAN PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY,
PARSLEY BAKERY, DAN HOLLAND BAKERY**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

LIDIA KARTIKASA

NPM : 00 03 12262

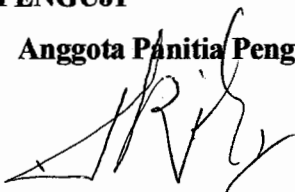
**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Oktober 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


(E. Kusumadmo, Drs., MM)

Anggota Panitia Penguji

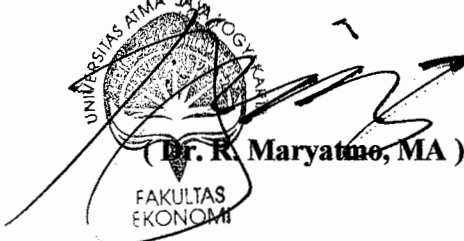

(Ign. Sukirno, Drs., MS)


(P. Didit Kresnadewara, Drs., MM)

Yogyakarta, 13 November 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


(Dr. R. Maryatno, MA)

PERNYATAAN

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

**NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN LAYANAN
PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY, PARSLEY BAKERY, DAN
HOLLAND BAKERY**

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 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, September 2006

Yang menyatakan



Lidia Kartikasa



Ekripsi ini kupetsembahkan untuk :

- *Keluargaku*
- *Jeman-teman dekatku*

My **MOTTO**

*Yang terpenting dalam berusaha bukanlah kemenangan,
akan tetapi bagaimana menjalani usaha tersebut dengan
memberikan yang terbaik*

*Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan
janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri*

*Keadilan bukan berarti sama rata, tetapi keadilan berarti
masing-masing bekerja sesuai dengan talenta yang ada
padanya*

*Kalau seribu orang menuduhmu, jangan menyerah tapi
menantang muka. Namun, takluklah pada kebenaran,
sampai jadi sapi pun tidak apa-apa.*

*Bersukacitalah senantiasa dalam Tuhan! Sekali lagi
kukatakan: Bersukacitalah!*

*Jangan terlalu percaya dan berbuat semua hal sesuai
prinsip yang kita pegang, karena percayalah bahwa prinsip
itu suatu saat akan membunuh kita*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan Kasih dan Anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN LAYANAN PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY, PARSLEY BAKERY, DAN HOLLAND BAKERY. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan yang berharga ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ign. Sukirno, Drs., MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
2. Bapak dan Ibu dosen FE UAJY yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
3. Segenap staf dan seluruh karyawan FE UAJY atas bantuannya selama ini.
4. Bapak, Ibu, Nancy, Rina, Tika, dan Didi atas doa dan dukungan yang diberikan bagi penulis.
5. Segenap sanak saudara di Prambanan dan Jakarta atas doa dan dorongannya.

6. Aji, Mbak Mima, Mas Ari, Mas Dani, Mas Pur dan teman-teman pemuda sepelayanan di GKJ Prambanan yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan penulis.
7. Teman-teman di UAJY: Mea Mera, Rui Uwie, Evy, Ita Solo, Ita Indah, Yuli, Vina, Edy, Billy, Ajie, Thomas, Berty, Dino, Megayudha dan teman-teman seperjuangan (Sari, Luki, Adi, Viona) atas dukungan serta dorongan yang tak henti untuk penulis.
8. Teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu serta semua pihak yang telah banyak memberi dorongan serta membantu penulis

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga berkat dan kasih karunia Tuhan selalu beserta kita sekarang dan selamanya.

Yogyakarta, September 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Metodologi Penelitian.....	7

1.6.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	7
1.6.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	8
1.6.2.1. Populasi.....	8
1.6.2.2. Metode Pengambilan Sampel.....	8
1.6.3. Metode Pengumpulan Data.....	9
1.6.4. Metode Pengukuran Data.....	9
1.6.5. Metode Pengujian Instrumen.....	10
1.6.6. Metode Analisis Data.....	12
1.6.6.1. Analisis Persentase.....	12
1.6.6.2. Analisis Nilai Pelanggan Berdasarkan Preferensi Produk,Layanan,Dan Merek.....	13
1.7. Sistematika Pembahasan.....	14

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran.....	16
2.2. Konsep Pemasaran.....	17
2.3. Manajemen Pemasaran.....	18
2.4. Perilaku Konsumen.....	18
2.5. Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	19
2.6. Paradigma Nilai Pelanggan.....	21
2.7. <i>Customer Value Strategy</i>	22
2.8. Produk.....	24

2.9. Merek.....	25
2.10. Pelayanan.....	26
2.11. Proses Keputusan Pembelian.....	27

BAB III ANALISIS DATA

3.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.1.1 Analisis Validitas.....	32
3.1.2 Analisis Reliabilitas.....	35
3.2. Analisis Data Responden.....	36
3.2.1. Analisis Deskriptif Responden.....	36
3.2.2. Analisis Nilai Pelanggan Berdasarkan Preferensi Produk, Merek, Dan Layanan.....	39
3.2.2.1.Menghitung Bobot Setiap Atribut.....	39
3.2.2.2.Menghitung Persepsi Kualitas.....	41
3.2.2.3.Menghitung Preferensi.....	46
3.2.2.4.Menghitung Harga Yang Layak.....	47
3.2.2.5.Penghitungan <i>Perceived Value</i>	48

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Pemasaran	17
Gambar 2.2. Penentu Nilai yang Di terima Pelanggan.....	20
Gambar 2.3. Pelanggan value sebagai hasil proses pemanfaatan atribut produk oleh pelanggan	21
Gambar 2.4 Proses Keputusan Pembelian.....	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	33
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan Ketiga Bakeri.....	35
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Mirota Bakeri.....	36
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Parsley Bakeri.....	36
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Holland Bakeri.....	36
Tabel 3.6. Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	37
Tabel 3.7. Prosentase Jumlah responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.8. Prosentase Jumlah responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 3.9. Prosentase Jumlah responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	38
Tabel 3.10. Perhitungan Bobot Atribut.....	40
Tabel 3.11. Kualitas Mirota Bakeri Menurut Persepsi Konsumen.....	42
Tabel 3.12. Kualitas Parsley Bakeri Menurut Persepsi Konsumen.....	43
Tabel 3.13. Kualitas Holland Bakeri Menurut Persepsi Konsumen.....	44
Tabel 3.14. Tabel Skor Persepsi Kualitas Untuk Ketiga Bakeri.....	45
Tabel 3.15. Tabel Skor Persepsi Kualitas Untuk Ketiga Bakeri Berdasarkan Skala Tetap 100.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 3 Tabel Distribusi
- Lampiran 4 Data Kuisisioner



**NILAI PELANGGAN TERHADAP PRODUK, MEREK, DAN
LAYANAN PADA PERUSAHAAN MIROTA BAKERY,
PARSLEY BAKERY, DAN HOLLAND BAKERY**

**Disusun Oleh :
LIDIA KARTIKASA
NPM : 00 03 12262**

Pembimbing Utama

Ign. Sukirno, Drs., MS

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar nilai pelanggan terhadap produk, merek, dan layanan pada perusahaan Mitota Bakery, Parsley Bakery, dan Holland Bakery. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) kuesioner dan (2) observasi.

Hasil penelitian ini adalah yang pertama nilai pelanggan yang paling tinggi untuk ketiga bakeri adalah nilai pelanggan pada Mirota Bakery. Kemudian setelah itu berturut-turut Holland Bakery dan Parsley Bakery.

Kedua berupa saran untuk Holland Bakery dan Parsley Bakery untuk mendesain kembali strategi pemasaran dengan melihat kekurangan yang terdapat pada masing-masing dimensi produk, merek, dan layanan untuk dapat bersaing dengan Mirota Bakery.

Hasil analisis ini di harapkan dapat digunakan pihak Mirota Bakery, Parsley Bakery, dan Holland Bakery.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Produk, Merek, dan Layanan