



Marketing

| | |
|--|---|
|  UNIVERSITAS AIRLANGGA PERPUSTAKAAN | MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA YOGYAKARTA |
| Diterima | 05 JUN 2007 |
| Inventarisasi | 3336/EM/Hd.6/2007 |
| Klasifikasi | Rf 650.8 Res 08 |
| Salinan Diproses | |

| | |
|--|-----------------------|
|  UNIVERSITAS AIRLANGGA | UNIVERSITAS AIRLANGGA |
|--|-----------------------|

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
Antoninus Restu Haryoko
NPM : 01.03.13071**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2006**

SKRIPSI

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Antoninus Restu Haryoko

NPM: 01.03.13071

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



J. Sudarsono, Drs., MS.

Tanggal 13 Agustus 2006

SKRIPSI

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

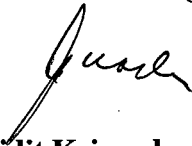
Antoninus Restu Haryoko

NPM : 01.03.13071

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 2 September 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

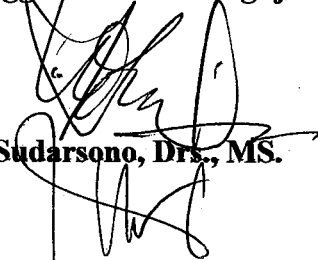
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



P. Didit Krisnadewara, Drs., MM.

Anggota Panitia Penguji



J. Sudarsono, Drs., MS.

AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.

Yogyakarta, 2 September 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**FAKULTAS
EKONOMI**

Dr. R. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

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

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA

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 karya 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, 13 Agustus 2006

Yang menyatakan



Antoninus Restu Haryoko

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan kasih dan karunianya sehingga tugas penyusunan skripsi dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta berupa penelitian mengenai

“PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA”

Dalam pelaksanaan penelitian maupun penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak J. Sudarsono, Drs., MS., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan pengarahan selama penelitian hingga penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu J. Sudarsono, Drs., MS., beserta keluarga yang selalu baik hati membukakan pintu rumah bagi penulis dan menerima telfon.
3. Bapak C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA, selaku Kepala Jurusan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai pedoman dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Segenap Staf Tata Usaha, dan Staf Perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama penulis menyusun tugas akhir ini.

6. Segenap Staf Joglo Fitness Centre Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan dan bantuan serta kerjasama yang baik selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu yang dengan cinta dan kasih sayang yang tulus tanpa lelah selalu memberiku doa dan dukungan. Serta Mas Fidel dan kakak-kakakku yang selalu memberi pengarahan dan dukungan kepadaku.
8. Ima yang dengan setia, sabar, penuh pengertian, perhatian, rasa sayang dan cinta kasih membantu serta mendorong semangat penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
“Tanpa dukunganmu skripsi ini takkan pernah ada”.
9. Temanku Adhi Pamungkas, terima kasih atas semua bantuannya baik berupa pikiran, bimbingan, dukungan semangat, serta atas pinjaman laptop “COMPAQ”, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku Teddy “Sragentina”, terima kasih atas semua dukungan semangatnya.
11. Teman-teman angkatan 2001 : Doddy, Nopex, Della, Aldino, Gembong, Seno, Hary “Potter”, Hari Gombong, Duwex, Aris, Albert, Cantang, Andi, He’i, Handhika, Roby, Indri, Lia, Putriyani, Emma, Dewi, terima kasih atas persahabatan kita selama kuliah.
12. Tarmi yang dengan dukungan dan doa selalu menyemangati penulis untuk selalu berusaha menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman KKN Padukuhan Pundung, Desa Girikarto, Panggang, Gunung Kidul : Alex, Mellisa “cantik”, Henny Pang, Ronald, Beon, Ratih, Ochie, Marcell, Adityavari, Andreas (APL) dan keluarga besar Bapak Dukuh Andri Sihana beserta seluruh warga Padukuhan Pundung, terima kasih atas kebersamaannya, dukungan, doa, semangat, kerja-sama dan semua kenangan terindah selama KKN yang tidak akan mampu penulis lupakan.

14. Saudara-saudaraku : Nurwitanti, Rachma, Asa, Keluarga Besar Pakde Rujito (Alm), Keluarga Mbak Nurini , terima kasih atas segala dukungan dan doanya.
15. Teman-teman kampungku: Hartono, Iswanto, Astono, Bakpo, Tata, Neru, Ito, Wega, Mas Ndoko, Topan, Nurani, terima kasih atas semua dukungannya.
16. Semua pihak dan teman-teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya. Segala kritik dan saran diharapkan demi kemampuan penyusunan yang lebih baik.

Yogyakarta, 13 Agustus 2006

Penulis

Antoninus Restu Haryoko

***“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan dan menaruh
harapannya pada Tuhan”***

(Yeremia 17: 7)

***Segala perkara dapat kutanggung dalam Dia yang memberi kekuasaan
padaku”***

(Filipi 4:13)

“Hati yang mencinta adalah kebijaksanaan yang paling benar”

(Charles Dickens)



serviens in lumine veritatis

Kupersembahkan untuk:

Yesus Kristus Tuhanku

Bapak dan Ibu tercinta

Mas Fidel

serta

My beloved Ima

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| HALAMAN MOTTO..... | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| INTISARI..... | xvi |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| I.1. Latar Belakang..... | 1 |
| I.2. Perumusan Masalah..... | 3 |
| I.3. Batasan Masalah..... | 4 |
| I.4. Tujuan Penulisan..... | 6 |
| I.5. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| I.6. Hipotesis Penelitian..... | 7 |
| I.7. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II. LANDASAN TEORI | |
| II.1. Jasa..... | 10 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| II.2. Proses Pembelian | 13 |
| II.3. Kualitas Pelayanan Jasa | 15 |
| II.4. Implikasi Manajerial | 20 |

BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| III.1. Tempat Penelitian..... | 22 |
| III.2. Metode Pengumpulan Sampel..... | 22 |
| III.3. Metode Pengumpulan Data | 23 |
| III.4. Data Yang Diperlukan..... | 23 |
| III.5. Metode Pengukuran Data | 24 |
| III.6. Metode Pengujian Instrumen..... | 25 |
| III.7. Metode Analisis Data | 27 |

BAB IV. ANALISA DATA

| | |
|---|----|
| IV.1. Penjelasan Penelitian | 32 |
| IV.2. Pengujian Instrumen | 32 |
| IV.2.1 Pengujian Validitas | 33 |
| IV.2.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| IV.3. Analisis Data | 39 |
| IV.3.1 Analisis Persentase Data Responden | 39 |
| IV.3.2 Analisis One Sample T test | 42 |
| IV.3.3 Analisis Independent Sample T test | 53 |
| IV.3.4 Analisis One Way Anova | 57 |

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| V.1. Kesimpulan | 62 |
| V.2. Saran-saran..... | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

SURAT IJIN PENELITIAN

LAMPIRAN

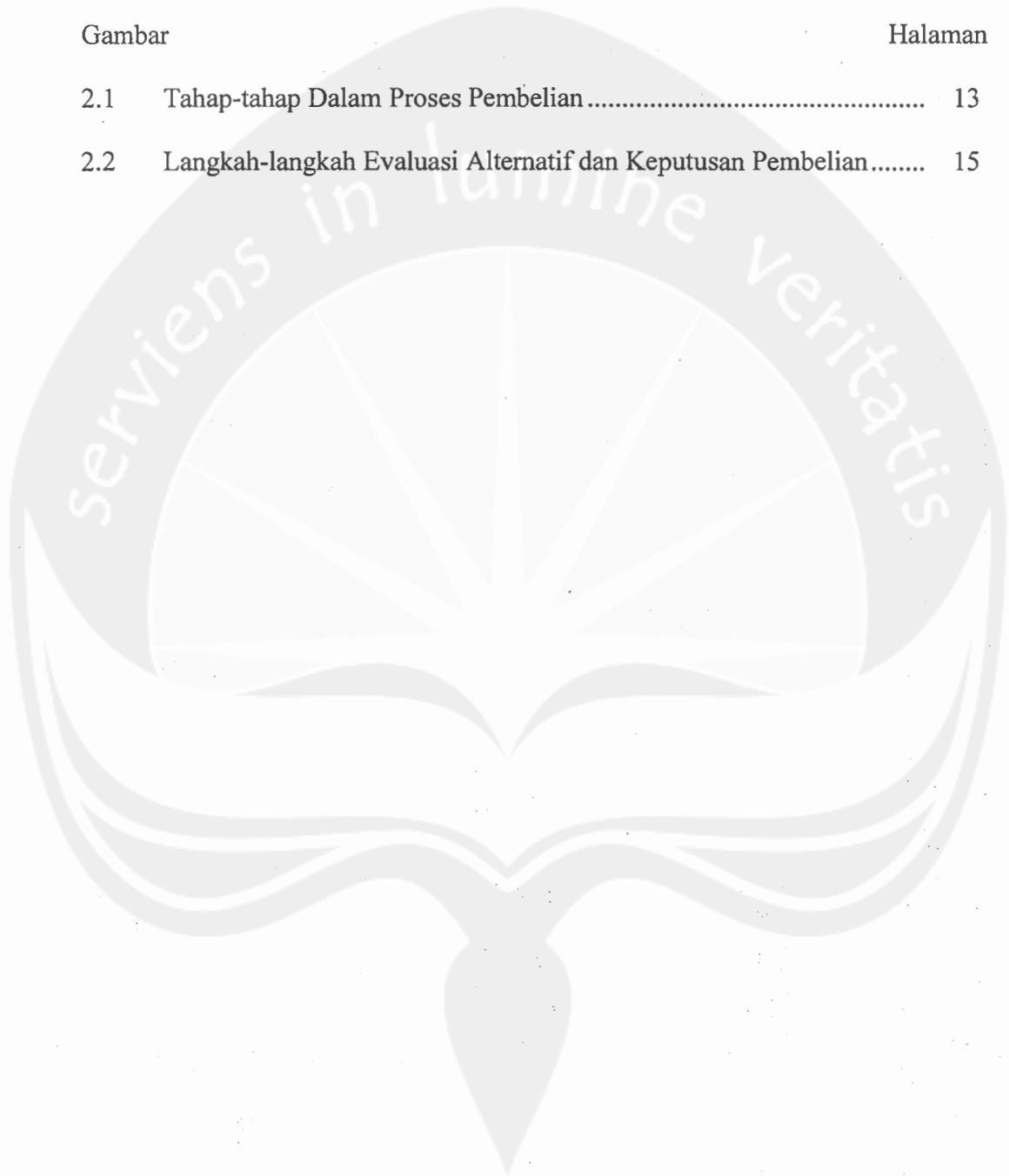


DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| IV.1 Validitas Dimensi Tangible..... | 34 |
| IV.2 Validitas Dimensi Reliability..... | 35 |
| IV.3 Validitas Dimensi Responsiveness..... | 36 |
| IV.4 Validitas Dimensi Assurance..... | 37 |
| IV.5 Validitas Dimensi Emphaty..... | 38 |
| IV.6 Reliabilitas..... | 39 |
| IV.7 Karakteristik Konsumen Berdasar Jenis Kelamin..... | 40 |
| IV.8 Karakteristik Konsumen Berdasar Jenis Pekerjaan..... | 40 |
| IV.9 Karakteristik Konsumen Berdasar Jarak Tempat Tinggal..... | 41 |
| IV.10 Karakteristik Konsumen Berdasar Tujuan Utama..... | 41 |
| IV.11 One Sample T-Test dengan test value 3.00..... | 42 |
| IV.12 One Sample T-Test dengan test value 4.00..... | 48 |
| IV.13 Independent Sample T-Test..... | 54 |
| IV.14 Independent Sample T-Test berdasarkan tujuan utama..... | 55 |
| IV.15 One Way anova berdasarkan jenis pekerjaan..... | 58 |
| IV.16 One Way anova berdasarkan jarak tempat tinggal..... | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Tahap-tahap Dalam Proses Pembelian | 13 |
| 2.2 Langkah-langkah Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian..... | 15 |



PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JOGLO FITNESS CENTRE YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Antoninus Restu Haryoko

NPM : 01 03 13071

Pembimbing

J. Sudarsono, Drs., MS.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada *Joglo Fitness Centre* Yogyakarta dan untuk mengetahui perbedaan penilaian konsumen terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Joglo Fitness Centre* Yogyakarta dilihat dari perbedaan karakteristik konsumen. Penelitian ini dilakukan di *Joglo Fitness Centre* Yogyakarta pada bulan Maret 2006.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis persentase responden, analisis *One Sample T-Test*, analisis *Independent Sample T-Test* dan analisis *One Way Anova*. Analisis persentase digunakan untuk memudahkan dalam membaca data yang telah diperoleh dalam bentuk persentase. Analisis *One Sample T-Test* digunakan untuk mengetahui adanya perbedaan suatu nilai tertentu dengan nilai rata-rata sebuah sampel. Analisis *Independent Sample T-Test* digunakan untuk mengetahui perbedaan penilaian konsumen terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari perbedaan jenis kelamin. Analisis *One Way Anova* untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata lebih dari dua sampel.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa Penilaian konsumen terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Joglo Fitness Centre* Yogyakarta adalah baik.

Kata kunci : Jasa, Kualitas Pelayanan, Penilaian Konsumen.