

**USAHA UNTUK MEMPERTAHANKAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI SELEKSI DAN EVALUASI *SUPPLIER* BAHAN BAKU PADA
PERUSAHAAN ROTI BLUDER COKRO MADIUN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

(S1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Lia Christy Anggraini

NIM 07 03 16853

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

SKRIPSI

**USAHA UNTUK MEMPERTAHANKAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI SELEKSI DAN EVALUASI *SUPPLIER* BAHAN BAKU PADA
PERUSAHAAN ROTI BLUDER COKRO MADIUN**

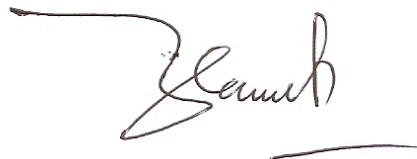
Disusun oleh :

Lia Christy Anggraini

NPM : 07 03 16853

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



(Dr. EF. Slamet S. Sarwono, MBA.)

Tanggal. 16 Agustus 2011

Skripsi

**USAHA UNTUK MEMPERTAHANKAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI SELEKSI DAN EVALUASI *SUPPLIER* BAHAN BAKU PADA
PERUSAHAAN ROTI BLUDER COKRO MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Lia Christy Anggraini
NPM : 07 03 16853

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada Tanggal 23 September 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen

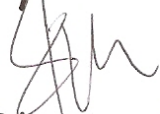
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


(Dr. EF. Slamet S. Sarwono, MBA.)

Anggota Panitia Penguji


(Drs. J. Sudarsono, MS.)


(C. Jarot Priyogutomo, MBA.)

Yogyakarta, 26 September 2011

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., MT

PERNYATAAN

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

**USAHA UNTUK MEMPERTAHANKAN KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI SELEKSI DAN EVALUASI *SUPPLIER* BAHAN BAKU PADA
PERUSAHAAN ROTI BLUDER COKRO MADIUN**

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik langsung tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, penulis bertanggungjawab sepenuhnya terhadap segala hal yang tertulis dalam penelitian ini.

Yogyakarta, 15 Agustus 2011

Yang menyatakan,



LIA CHRISTY ANGGRAINI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi rahmat dan berkat bagi peneliti dalam penyusunan skripsi berjudul Usaha Untuk Mempertahankan Konsumen Melalui Seleksi dan Evaluasi *Supplier* Bahan Baku (Kasus pada Perusahaan Roti Bluder Cokro Madiun). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Bpk. Dr. EF. Slamet S. Sarwono, MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, selalu membimbing, membantu, dan mendampingi penulis selama penyusunan laporan skripsi.
3. Kedua orang tua penulis, Alm. Liaw Kok Soen dan Lies Sudaryanti atas doa, bimbingan dan kasih yang telah diberikan dalam hidupku.
4. Cahya Anggriawan, Ooh Donny Purnama, SE., dan Aditya Purnama, ST., MM., yang selama ini memberikan semangat dan doa selama penulisan skripsi kepada penulis.

5. Sahabat Penulis, Yenyen Florence, Ryndhi Antika, Agustina Gregoria, Siska, Yosafat Tanjung, Priscilla Putri, Mas Cosmas dan Mbak Paulina yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman yang selalu mendukung dan menemani penulis selama ini. Sekali lagi penulis minta maaf, karena tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan segala kritik maupun saran yang sangat diharapkan dapat diterima dengan senang hati untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 15 Agustus 2011

Penulis,

Lia Christy Anggraini

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- *Semua Yang Sudah Mendukung Penulis*
- *Universitas Alma Jaya Yogyakarta*



USAHA UNTUK MEMPERTAHANKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI SELEKSI DAN EVALUASI SUPPLIER BAHAN BAKU PADA PERUSAHAAN ROTI BLUDER COKRO MADIUN

Disusun oleh :

Lia Christy Anggraini

NPM: 07 03 16853

Pembimbing

Dr. EF. Slamet S. Sarwono, MBA.

Intisari

Penelitian ini membahas lebih lanjut mengenai mempertahankan kepuasan konsumen melalui seleksi dan evaluasi *supplier* bahan baku pada sebuah perusahaan roti di Madiun yaitu Perusahaan Roti Bluder Cokro Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk menyebutkan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pemilihan *supplier* bahan baku perusahaan roti Buder Cokro Madiun. Kedua, mengetahui *supplier* mana yang harus dipilih pada kategori setiap produk.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kualitatif model studi kasus. Penggunaan metode kualitatif digunakan untuk menemukan fakta mengenai kinerja *supplier* bahan baku selama ini. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pemilik dari perusahaan Roti Bluder Cokro Madiun. Data Sekunder digunakan untuk menemukan teori-teori yang digunakan sebagai panduan dan pendukung dalam penelitian ini.

Terdapat lima faktor utama yang memiliki bobot nilai tertinggi yang dianggap lebih penting dari faktor lainnya yaitu garansi (memiliki nilai sebesar 0.83), ketersediaan persediaan (sebesar 0.80), harga beli produk (sebesar 0.77), layanan pelanggan (sebesar 0.65), dan total waktu tunggu pesanan (sebesar 0.65). Sedangkan *supplier* bahan baku yang dipilih untuk setiap bahan baku yang dievaluasi adalah *Supplier* tepung terigu yang memiliki nilai tertinggi adalah T1 (sebesar 0.744). *Supplier* margarin yang memiliki nilai tertinggi adalah M3 (sebesar 0.752). *Supplier* butter yang memiliki nilai tertinggi adalah B4 (sebesar 0.356). *Supplier* keju yang memiliki nilai tertinggi adalah K2 (sebesar 0.521). *Supplier* yeast yang memiliki nilai tertinggi adalah Y4 (sebesar 0.611).

Kata Kunci : Evaluasi dan Seleksi *Supplier*, Kepuasan Konsumen, *Supply Chain Management*, *Analytical Hierarchy Process*.

DAFTAR ISI

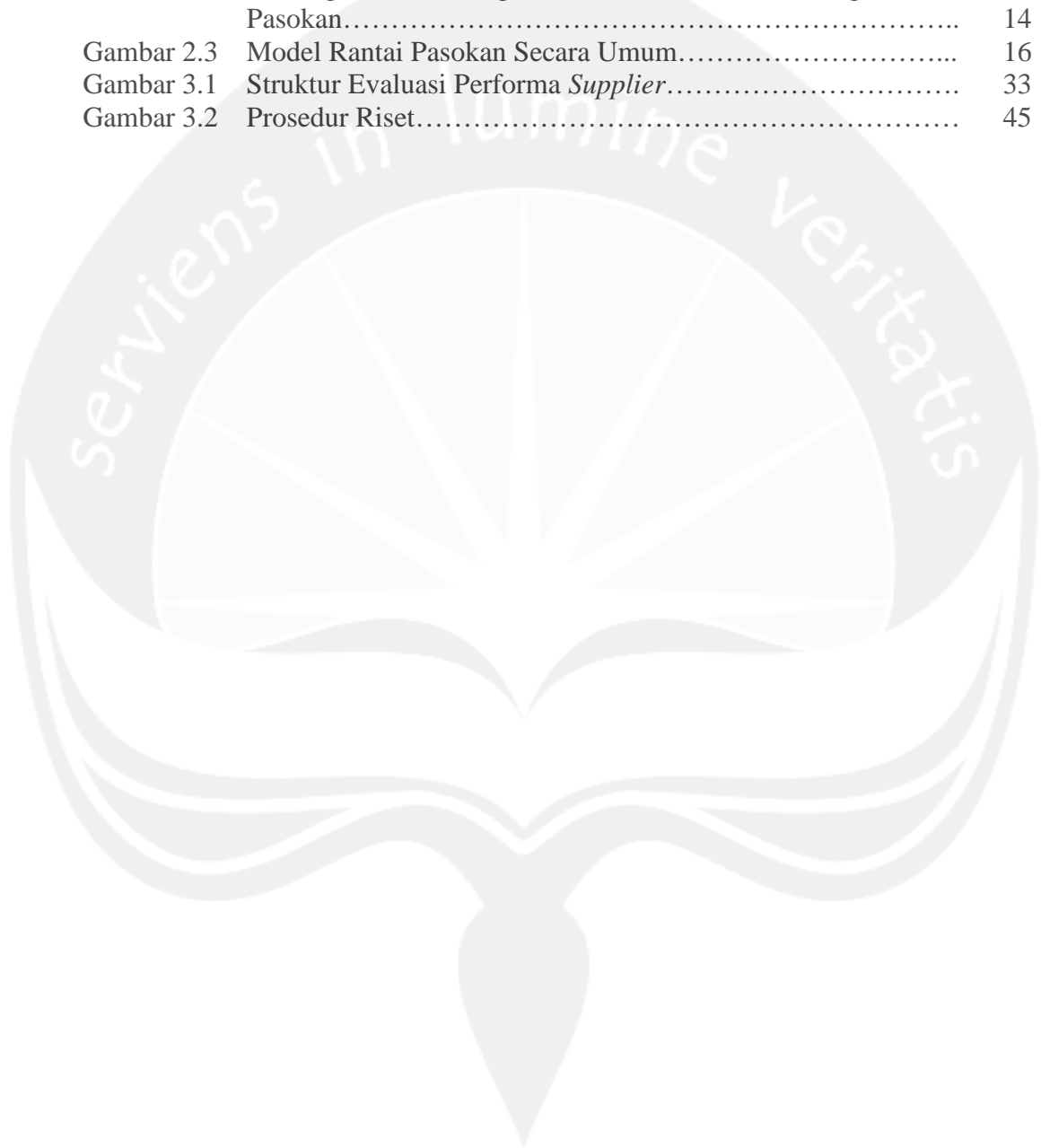
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Pentingnya Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran.....	10
2.3 Hubungan <i>Supply Chain Management</i> , Kepuasan Konsumen dan Pemasaran.....	12
2.4 Rantai Pasokan.....	15
2.4.1 Pengertian Rantai Pasokan.....	15
2.4.2 Model Rantai Pasokan.....	16
2.5 <i>Supply Chain Management</i>	17
2.5.1 Pengertian <i>Supply Chain Management</i>	17
2.5.2 Implementasi <i>Supply Chain Management</i>	19
2.6 Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	19
2.6.1 Pengertian Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	20
2.6.2 Prinsip Kerja <i>Analytical Hierarchy Process</i>	20
2.6.3 Kekurangan dan Kelebihan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	22
2.7 Evaluasi <i>Supplier</i>	22
2.7.1 <i>Categorical Model</i>	22
2.7.2 <i>Weight-Point Model</i>	24
2.7.3 <i>Cost Ratio Model</i>	24
2.7.4 Model Analisis Dimensional.....	25

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
	3.1 Pendahuluan.....	27
	3.2 Data dan Sumber Data.....	27
	3.3 Lokasi Penelitian.....	27
	3.4 Metode pengumpulan Data.....	28
	3.4.1 Wawancara Mendalam.....	28
	3.4.2 Studi Pustaka.....	29
	3.5 Metode Analisis Data.....	29
	3.5.1 Eksploratif.....	29
	3.5.2 Deskriptif.....	30
	3.6 Kriteria Penilaian.....	30
	3.6.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	35
	3.6.1.1 Lokasi Geografi.....	35
	3.6.1.2 Syarat Pengiriman.....	36
	3.6.1.3 Total Waktu Tunggu Pesanan.....	36
	3.6.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	37
	3.6.2.1 Ketersediaan Persediaan.....	38
	3.6.2.2 Kemudahan Negosiasi.....	38
	3.6.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	39
	3.6.3.1 Harga Beli Produk.....	39
	3.6.3.2 Biaya Internal.....	40
	3.6.3.3 Pemesanan dan Pembayaran.....	40
	3.6.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	41
	3.6.4.1 Layanan Pelanggan.....	42
	3.6.4.2 Ketepatan Waktu Pengiriman.....	42
	3.6.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	43
	3.6.5.1 Kepercayaan.....	44
	3.6.5.2 Garansi.....	44
	3.7 Prosedur Penelitian.....	45
	3.8 <i>Interview Protocol</i>	47
BAB IV	PROFIL PERUSAHAAN.....	50
	4.1 Sejarah Perusahaan.....	50
	4.2 Pemasaran Bluder Cokro Madiun.....	52
	4.3 Bahan Baku Produksi.....	53
	4.4 Kondisi Persaingan Bisnis.....	54
	4.5 Permasalahan dalam Perusahaan Roti Bluder Cokro Madiun...	54
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
	5.1 Evaluasi Tepung Terigu.....	56
	5.1.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	57
	5.1.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	58
	5.1.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	59
	5.1.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	60
	5.1.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	61
	5.1.6 Hasil Evaluasi <i>Supplier</i> Tepung Terigu	62

5.2 Kriteria Penilaian Margarin.....	64
5.2.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	65
5.2.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	66
5.2.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	67
5.2.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	68
5.2.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	69
5.2.6 Hasil Evaluasi <i>Supplier</i> Margarin.....	69
5.3 Kriteria Penilaian <i>Butter</i>	71
5.3.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	72
5.3.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	73
5.3.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	74
5.3.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	76
5.3.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	77
5.3.6 Hasil Evaluasi <i>Supplier Butter</i>	77
5.4 Kriteria Penilaian Keju.....	79
5.4.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	80
5.4.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	81
5.4.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	82
5.4.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	83
5.4.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	84
5.4.6 Hasil Evaluasi <i>Supplier Keju</i>	85
5.5 Kriteria Penilaian <i>Yeast</i>	87
5.5.1 <i>Cluster</i> Pengiriman.....	88
5.5.2 <i>Cluster</i> Fleksibilitas.....	89
5.5.3 <i>Cluster</i> Biaya.....	90
5.5.4 <i>Cluster</i> Kualitas.....	91
5.5.5 <i>Cluster</i> Kepercayaan.....	92
5.5.6 Hasil Evaluasi <i>Supplier Yeast</i>	92
BAB VI KESIMPULAN.....	95
6.1 Kesimpulan.....	95
6.1.1 Faktor Apa Saja yang Perlu Diperhatikan dalam Pemilihan <i>Supplier</i>	95
6.1.2 <i>Supplier</i> Bahan Baku yang Dipilih Untuk Setiap Bahan yang Dievaluasi.....	96
6.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pentingnya Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2.2	Hubungan Lintas Fungsi Antara Pemasaran dan Fungsi Rantai Pasokan.....	14
Gambar 2.3	Model Rantai Pasokan Secara Umum.....	16
Gambar 3.1	Struktur Evaluasi Performa <i>Supplier</i>	33
Gambar 3.2	Prosedur Riset.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skala Perbandingan Berpasangan.....	21
Tabel 2.2	Karakteristik Performa Menggunakan <i>Categorical Model</i>	23
Tabel 2.3	Cara Evaluasi <i>Supplier</i> dengan Model <i>Cost Ratio</i>	25
Tabel 3.1	Evaluasi <i>Supplier</i>	31
Tabel 3.2	<i>Interview Protocol</i>	47
Tabel 5.1	Hasil Penilaian <i>Supplier</i> Tepung Terigu.....	62
Tabel 5.2	Nilai Total <i>Supplier</i> Tepung Terigu.....	63
Tabel 5.3	Hasil Penilaian <i>Supplier</i> Margarin.....	70
Tabel 5.4	Nilai Total <i>Supplier</i> Margarin.....	71
Tabel 5.5	Hasil Penilaian <i>Supplier Butter</i>	78
Tabel 5.6	Nilai Total <i>Supplier Butter</i>	79
Tabel 5.7	Hasil Penilaian <i>Supplier Keju</i>	86
Tabel 5.8	Nilai Total <i>Supplier Keju</i>	87
Tabel 5.9	Hasil Penilaian <i>Supplier Yeast</i>	93
Tabel 5.10	Nilai Total <i>Supplier Yeast</i>	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Seleksi dan Evaluasi <i>Supplier</i> Bahan Baku	101
Lampiran 2	Skrip Wawancara dengan Pemilik Roti Bluder Cokro Madiun.....	110
Lampiran 3	Foto Gudang Bahan Baku dan Proses Pembuatan Roti Bluder Cokro Madiun.....	132

