



MARKETING RESEARCH

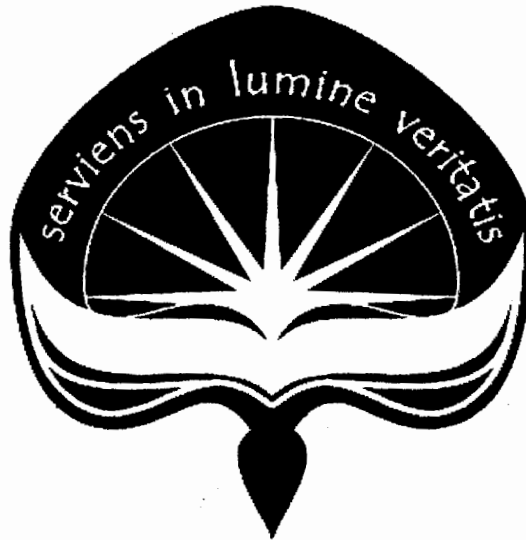
	DEPARTEMEN PERUSAHAAN KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA
No.	8 MAR 2007
Revisi	3137/EM/Hd.2/2007
Objek	Rf 658.83 Cok 06
Perihal	

	UNITAS DASAR PERUSAHAAN YOGYAKARTA KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA
PERUSAHAAN	

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO IKAN HIAS “BANYU
BENING AQUARIUM” YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



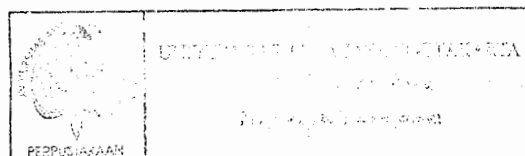
Disusun oleh:

COK ALMA SEBASTIAN

NPM: 00 03 12635

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

JUNI, 2006



SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO IKAN HIAS
“BANYU BENING AQUARIUM” YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Cok Alma Sebastian

NPM: 00 03 12635

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Ign. Sukirno, MS

Tanggal 05 Mei 2006

SKRIPSI
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO IKAN HIAS
“BANYU BENING AQUARIUM” YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Cok Alma Sebastian

NPM: 00 03 12635

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 16 Juni 2006 dan
dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana
Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



(Budi Suprpto, Ph.D)

Anggota Panitia Penguji



(Drs. Ign. Sukirno, MS)

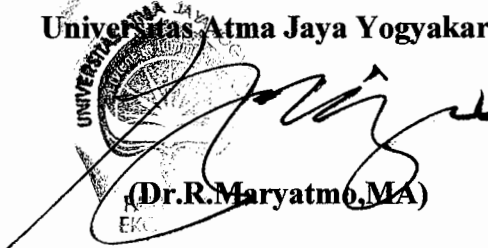


(Drs. P Didit Krisnadewara, MM)

Yogyakarta, 12 Agustus 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Dr. R. Maryatmo, MA)

PERNYATAAN

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

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO IKAN HIAS
“BANYU BENING AQUARIUM” 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 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, 16 Mei 2006

Yang Menyatakan,



Cok Alma Sebastian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang telah melimpahkan Kasih dan AnugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Ikan Hias “Banyu Bening Aquarium”Yogyakarta. 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 Hartadi dan keluarga selaku pemilik toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang diperlukan.

5. Segenap karyawan toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” yang telah membantu memberikan data-data dan informasi kepada penulis.
6. Papa, Mama, Hengki dan Saudaraku atas cinta dan doa yang diberikan kepada penulis.
7. Teman-teman di UAJY: Norman, Ridwan, Yendi, Adjie, Yoghie, Danang, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu serta semua pihak yang telah banyak 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.

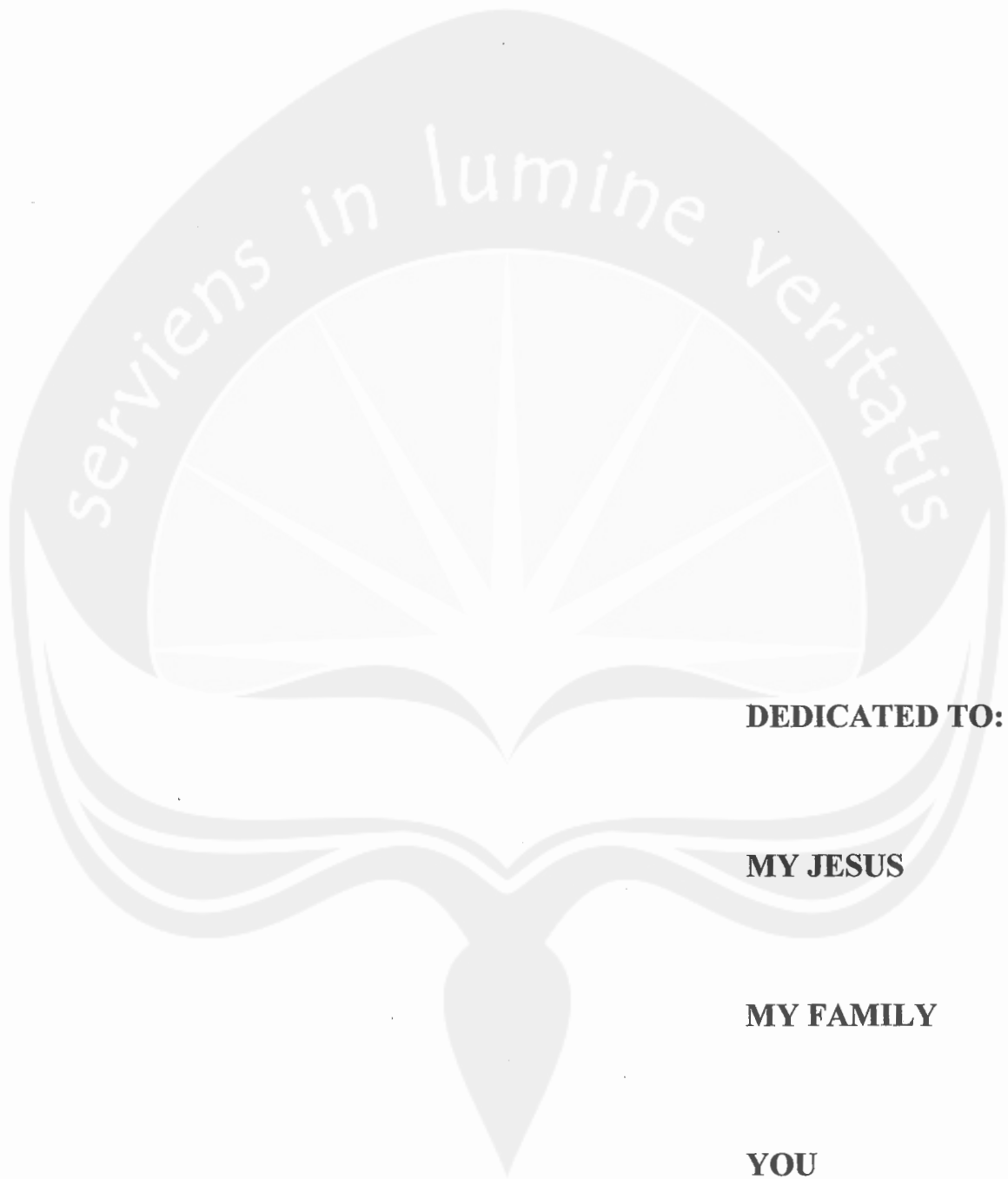
Yogyakarta, Mei 2006

Penulis

“Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang, tahun depan Anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui dan Anda tak akan mengetahui masa depan jika Anda menunggu-nunggu”
(William Feather)

“Tuhan tidak menghendaki kita melakukan hal-hal yang luar biasa, Dia menginginkan kita agar melakukan hal-hal biasa yang luar biasa baiknya”
(Uskup Gore)

“Aku tak pernah melakukan pekerjaan sehari di dalam hidupku. Semuanya kesenangan belaka!”
(Thomas A. Edison)



DEDICATED TO:

MY JESUS

MY FAMILY

YOU

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Hipotesis Penelitian.....	7

1.7	Metodologi Penelitian	
1.7.1	Lokasi Penelitian.....	8
1.7.2	Metode Pengambilan Sampel.....	8
1.7.3	Metode Pengumpulan Data.....	8
1.7.4	Metode Pengukuran Data.....	9
1.7.5	Metode Pengujian Instrumen.....	10
1.7.6	Metode Analisis Data.....	12
1.8	Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI		
2.1	Pemasaran	
2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	19
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.3	Konsep Inti Pemasaran.....	20
2.2	Pelanggan	
2.2.1	Pengertian Pelanggan.....	21
2.2.2	Jenis Pelanggan.....	22
2.3	Kualitas Pelayanan	
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.4	Kepuasan Pelanggan	
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2	Tujuan Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	33

2.5	Kesenjangan (<i>Gap</i>)	
2.5.1	Pengertian Kesenjangan.....	33
2.5.2	Lima Model Kesenjangan.....	34
2.6	<i>Service Quality Model</i>	
2.6.1	Keterbatasan <i>Service Quality Model</i>	37
2.6.2	Implikasi Manajerial.....	38
BAB III GAMBARAN UMUM TOKO IKAN HIAS “BANYU BENING AQUARIUM”		
3.1	Sejarah Perkembangan Toko.....	40
3.2	Lokasi Toko.....	43
3.3	Struktur Organisasi.....	44
3.4	Personalia.....	45
3.5	Pemasaran	
3.5.1	Produk dan Harga.....	47
3.5.2	Promosi.....	49
BAB IV ANALISIS DATA		
4.1	Analisis Validitas dan Reliabilitas	
4.1.1	Analisis Validitas.....	51
4.1.2	Analisis Reliabilitas.....	52
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	53
4.3	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	57

4.4 Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	63
--	----

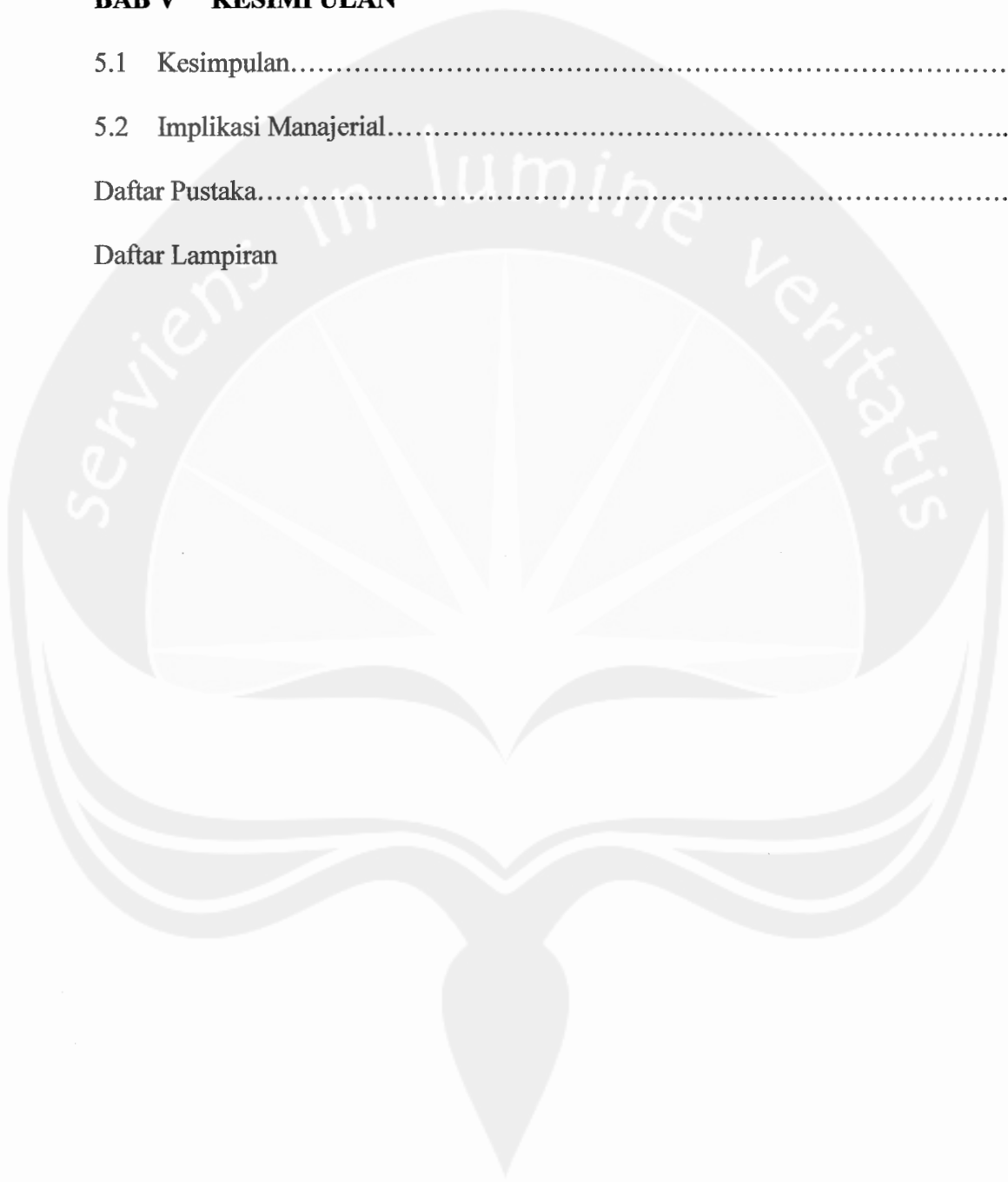
BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	67
---------------------	----

5.2 Implikasi Manajerial.....	69
-------------------------------	----

Daftar Pustaka.....	71
---------------------	----

Daftar Lampiran



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1	Konsep-Konsep Inti Pemasaran.....	21
Gambar 2-2	Model Kualitas Pelayanan.....	36
Gambar 3-1	Keramaian di Pasar Ngasem.....	41
Gambar 3-2	Lokasi Toko Ikan Hias “Banyu Bening Aquarium”.....	43
Gambar 3-2	Struktur Toko Ikan Hias “Banyu Bening Aquarium”.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4-1	Data Validitas.....	51
Tabel 4-2	Data Reliabilitas.....	52
Tabel 4-3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4-4	Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4-5	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4-6	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4-7	Rata-Rata Hitung dan Kesenjangan (<i>gap</i>).....	58
Tabel 4-8	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4-9	Nilai Rxy Masing-Masing Dimensi Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4-10	Korelasi Antara Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4-11	Interval Koefisien Pearson.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	77
Lampiran 2	Validitas Dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 3	Analisis Data.....	79
Lampiran 4	Surat Bukti Riset.....	80



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO IKAN HIAS “BANYU BENING AQUARIUM”**

YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Cok Alma Sebastian

NPM: 00 03 12635

Pembimbing Utama

Drs. Ign. Sukirno, MS

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko ikan hias Banyu Bening Aquarium dan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) kajian literatur, (2) kuesioner dan (3) wawancara dan observasi.

Ada beberapa hal yang didapat dari penelitian ini. Pertama, terjadi kesenjangan yang bersifat negatif pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan empati (*emphaty*), sedangkan untuk dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terjadi kesenjangan yang bersifat positif. Kedua, korelasi atau hubungan antara penilaian pelanggan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” adalah lemah. Hal ini bisa saja terjadi karena pelanggan tidak melihat terlalu pentingnya kualitas pelayanan pada toko ikan hias “Banyu Bening Aquarium” melainkan sejauh mana produk yang diinginkan pelanggan tersebut memberikan kepuasan baginya.

Kata Kunci: kesenjangan, kinerja, harapan, kualitas jasa, penilaian pelanggan, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan korelasi.