


Tracking Research

 UNIVERSITAS PADJARAN JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN FAKULTAS TEKNIK	REKAMASI 16 JAN 2007
Tanggal	3031/EM/Hd.1/2007
Isi	Rf 650.83 ANU 06
Kelembagaan	
Kelembagaan	

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**ANUGRAH PRIA WIBOWO**

**NPM : 01 03 12814**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**MEI 2006**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN  
DI YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh :**

**ANUGRAH PRIA WIBOWO**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing Utama**



**J. Sudarsono., Drs., MS.**

**14 Mei 2006**

**SKRIPSI**  
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN**  
**DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :  
**ANUGRAH PRIA WIBOWO**  
NPM : 01 03 12814

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 14 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**



**Ign. Sukirno, Drs., MS.**

**Anggota Panitia Penguji**



**MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.**



**J. Sudarseno., Drs., MS.**

Yogyakarta, 14 Juni 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:

### **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN DI YOGYAKARTA**

Benar-benar 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 & akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

Yogyakarta, 14 Mei 2006

Yang menyatakan



**Anugrah Pria Wibowo**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan anugerahNya yang berlimpah, sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN DI YOGYAKARTA”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Banyak pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dekan, DR. R. Maryatmo, MA dan para staf pengajar, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama dibangku kuliah.
2. Bapak. J Sudarsono, Drs., MS, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dan gagasan dalam penulisan skripsi ini.
3. Mamah dan Cici-cici, Ci Hu Wawan, Ibel, Aurel yang telah mendukung selama penulis menempuh jenjang pendidikan.
4. Budi dan Hendra yang telah banyak membantu dalam hal prasarana selama pengerjaan skripsi ini.
5. Teman-teman kost di Graha Mandiri yang telah memberikan dukungan baik dalam hal moril atau materiil selama penulis tinggal di kost Graha Mandiri.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, pihak yang akan melakukan penelitian sejenis, maupun pihak lain yang berkepentingan.

Skripsi ini tentu memiliki keterbatasan dan kekurangan di sana-sini. Oleh karenanya, masukan dan umpan balik dari pembaca diharapkan dapat membantu menyempurnakan isi skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 14 Mei 2006

ANUGRAH PRIA WIBOWO

*"Sungguh, hatinya melekat kepada-Ku, maka Aku akan meluputkannya,  
Aku akan membentenginya, sebab ia mengenal nama-Ku  
Bila ia berseru kepada-Ku, Aku akan menjawab,  
Aku akan menyertai dia dalam kesesakan,  
Aku akan meluputkannya dan memuliakannya.  
Dengan panjang umur akan Kukenyangkan dia,  
dan akan Kuperlihatkan kepadanya keselamatan dari pada-Ku".*

*MAZMUR 91:14-16*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	4
I.3. Batasan Masalah.....	4
I.4. Hipotesis.....	6
I.5. Tujuan Penelitian.....	6
I.6. Manfaat Penelitian.....	7
I.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
II.1. Pengertian Produk.....	9
II.2. Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan.....	9
II.3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
II.4. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	12

II.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
II.6. Tingkah Laku Pasca Pembelian.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
III.1. Metode Pengambilan Sampel.....	16
III.2. Metode Pengumpulan Data.....	16
III.3. Metode Pengukuran Data.....	17
III.4. Metode Pengujian Instrumen.....	17
III.4.1 Pengujian Validitas Kuesioner.....	17
III.4.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	18
III.5. Metode Analisis.....	20
III.5.1. Metode One Sample T Test.....	20
III.5.2. Metoda One Way ANOVA.....	22
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>25</b>
IV.1. Penjelasan Penelitian.....	25
IV.2. Pengujian Kuesioner.....	25
IV.2.1 Pengujian Validitas (kesahihan kuesioner).....	26
IV.2.1.1 Uji validitas variabel Harapan Konsumen.....	26
IV.2.1.2 Uji validitas variabel Kinerja Susu L-Men.....	27
IV.2.2. Pengujian Reliabilitas.....	28
IV.2.2.1 Uji reliabilitas variabel Harapan Konsumen.....	29
IV.2.2.2 Uji reliabilitas variabel Kinerja Susu L-Men.....	30
IV.2.3 Analisis Karakteristik Responden.....	31

IV.2.3.1. Karakteristik Susu L-Men Yang Dikonsumsi Oleh Responden Dalam 1 Bulan.....	31
IV.2.3.2. Karakteristik Susu L-Men Yang Paling Sering Dikonsumsi Responden.....	32
IV.2.3.3 Karakteristik Berapa Lama Responden Mengonsumsi Susu L-Men.....	33
IV.2.3.4 Karakteristik Dari Siapa Responden Mengenal Susu L-Men.....	34
IV.2.3.5 Karakteristik Kekhawatiran Konsumen Terhadap Efek Samping Yang Merugikan Dari Susu L-Men.....	35
IV.3 Analisis One Sample T Test Tingkat Kepuasan Responden Atas Susu L-Men.....	36
IV.3.1 Tabel One Sample T Test Dengan Test Value -1.....	36
IV.3.2 Tabel One Sample T Test Dengan Test Value 0,000.....	37
IV.4 Analisis One Way ANOVA.....	38
BAB V KESIMPULAN.....	57
V.1 Kesimpulan.....	57
V.2. Implikasi Manajerial.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel IV.2.1.1 Rangkuman uji validitas variabel Harapan Konsumen.....	27
Tabel IV.2.1.2 Rangkuman uji validitas variabel Kinerja Susu L-Men.....	28
Tabel IV.2.2.1 Rangkuman uji reliabilitas variabel Harapan Konsumen.....	29
Tabel IV.2.2.2 Rangkuman uji reliabilitas variabel Kinerja Susu L-Men.....	30
Tabel IV.2.3.1 Karakteristik Susu L-Men Yang Dikonsumsi Oleh Responden Dalam 1 Bulan.....	31
Tabel IV.2.3.2 Karakteristik Susu L-Men Yang Paling Sering Dikonsumsi Responden.....	32
Tabel IV.2.3.3 Karakteristik Berapa Lama Responden Mengonsumsi Susu L- Men.....	33
Tabel IV.2.3.4 Karakteristik Dari Siapa Responden Mengenal Susu L-Men.....	34
Tabel IV.2.3.5 Karakteristik Kekhawatiran Konsumen Terhadap Efek Samping Yang Merugikan Dari Susu L-Men.....	35
Tabel IV.3.1 Tabel One Sample T Test Dengan Test Value -1.....	36
Tabel IV.3.2 Tabel One Sample T Test Dengan Test Value 0,0000 .....	37
Tabel IV.1 Menurut Banyaknya Susu L-Men Yang Dikonsumsi Dalam 1 Bulan.....	39
Tabel IV.4.2 Menurut Jenis Susu L-Men Yang Paling Sering Dikonsumsi.....	41

<b>Tabel IV.3</b>	<b>Menurut Berapa Lama Konsumen Mengonsumsi Susu</b>	
	L-Men.....	43
<b>Tabel IV.4</b>	<b>Menurut Dari Siapa Konsumen Mengenal Susu</b>	
	L-Men.....	45
<b>Tabel IV.5</b>	<b>Menurut Kekhawatiran Efek Samping Yang Dapat Merugikan</b>	
	<b>Dari Susu L-Men.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV.6</b>	<b>Rekapitulasi Hasil Analisis.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel IV.7</b>	<b>Rekapitulasi Hasil Analisis Perbedaan Kepuasan Berdasarkan</b>	
	<b>Perbedaan Karakteristik Konsumen.....</b>	<b>51</b>

# **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSU L-MEN**

## **DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Anugrah Pria Wibowo

NPM : 01 03 12814

Pembimbing Utama

J. Sudarsono, Drs., MS.

### **Intisari**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) seberapa puas konsumen susu L-Men di Yogyakarta, (2) apakah ada atribut susu L-Men yang tidak memuaskan, (3) apakah ada perbedaan tingkat kepuasan jika ditinjau dari perbedaan dalam hal berapa banyak susu L-Men yang dikonsumsi dalam 1 bulan, jenis susu L-Men apa yang paling sering dikonsumsi, sudah berapa lama mengkonsumsi susu L-Men, dari siapa mengenal susu L-Men, dan kekhawatiran adanya efek-samping dari susu L-Men. Metode Penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah: (1) telaah/kajian literatur, (2) pembagian kuesioner, dan (3) penggunaan analisis One Sample T Test dan One Way ANOVA.

Ada 2 temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama, Penilaian konsumen terhadap susu L-Men dilihat dari kesepuluh dimensi yang ada menyatakan sangat puas terhadap kinerja susu L-Men. Dan yang kedua, masih ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari karakteristik konsumen. Sehingga perlu adanya peningkatan atas kualitas susu L-Men

**Kata kunci** : tingkat kepuasan konsumen, kinerja susu suplemen