
 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	10 JAN 2007
Revisi	3017/EM/Hd.1/2007
Uraian	Rf 658.834 WAH 06
Selocal Ekspon	

 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Programa Studi Manajemen
--	--

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
PT. SARIJAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**IGNATIUS WAHYU HIDAYAT
NPM. 01 03 13081**

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

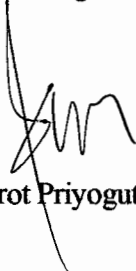
**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
PT. SARIJAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

**IGNATIUS WAHYU HIDAYAT
NPM. 01 03 13081**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



C. Jarot Priyogutomo., Drs, MBA

Tanggal 17 Desember 2005

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
PT. SARIJAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA
YOGYAKARTA**

Yang dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Maret 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh :

**IGNATIUS WAHYU HIDAYAT
NPM. 01 03 13081**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dra. J. Ellyawati, MM

Anggota Panitia Penguji



Drs. Gunawan Jiwanto, MBA



C. Jarot Priyogutomo, Drs, MBA

Yogyakarta, 11 Maret 2006

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**




Dr. R. Maryatmo, MA

PERNYATAAN

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

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA PT. SARIJAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA 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, 17 Desember 2005

Yang menyatakan,

Ignatius Wahyu Hidayat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, atas segala penyertaan, pengajaran dan kekuatan yang telah dikaruniakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA PT. SARLIAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA YOGYAKARTA”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu selesainya penyusunan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Dekan dan segenap Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Bpk C. Jarot P., Drs, MBA, yang dengan tekun dan sabar membimbing.
3. Terima kasih kepada Bapak Akhmad Irvan yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian.
4. Seluruh staf PT. Sari Jaya Permana Sekuritas yang telah membantu dalam pengumpulan data.
5. Seluruh staf perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam pencarian referensi.

6. Semua teman-temanku yang tidak dapat disebut satu persatu disini, penulsi dengan segenap hati mengucapkan terima kasih buat dukungannya

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu saja tidak luput dari kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis membuka diri terhadap masukan dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi kesempurnaannya.

Yogyakarta, Desember 2005

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Intisari.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Metodologi Penelitian.....	7
1.8. Metode Analisis Data.....	11
1.9. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	15
2.2. Pengertian Konsep Pemasaran.....	16

2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
2.6. Konsep Kepuasan Konsumen.....	25
2.7. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	28
2.8. Model Kepuasan Pelanggan.....	30
2.9. Dimensi Kualitas Produk Jasa/Service.....	33
2.10. Metodel Pengukuran Konsumen.....	34
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Sejarah Singkat PT. Sarijaya Permana Sekuritas.....	36
3.2. Visi dan Misi PT. Sarijaya Permana Sekuritas.....	37
3.3. Jasa dan Layanan.....	38
3.4. Tim Manajemen.....	39
3.5. Aliansi Strategis.....	39
3.6. Teknologi Informasi PT. Sarijaya Permana Sekuritas.....	40
3.7. Struktur Organisasi PT. Sarijaya Permana Sekuritas.....	41
3.8. Deskripsi Kerja.....	42
BAB IV. ANALISIS DATA	
4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	43
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
a. Uji Validitas.....	43

b. Pengujian Reliabilitas.....	44
4.3. Analisis Data.....	46
1. Analisis Profil Responden.....	46
2. Analisis Deskriptif.....	48
3. Analisis Chi-square.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran.....	58
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2. Hasil Reliabilitas.....	45
Tabel 4.3. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.5. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	47
Tabel 4.6. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.7. Atribut <i>Fee</i> jual dan <i>Fee</i> beli.....	48
Tabel 4.8. Atribut Keramahan Staf.....	49
Tabel 4.9. Atribut kecepatan pelayanan.....	50
Tabel 4.10. Atribut fasilitas pendukung.....	50
Tabel 4.11. Atribut Informasi yang diberikan.....	51
Tabel.4. 12. Hasil Perhitungan χ^2 Atribut-atribut PT. Sarijaya Permana Sekuritas Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan χ^2 Atribut-atribut PT. Sarijaya Permana Sekuritas Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.14. Hasil Perhitungan χ^2 Atribut-atribut PT. Sarijaya Permana Sekuritas Berdasarkan Profesi.....	55
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan χ^2 Atribut-atribut PT. Sarijaya Permana Sekuritas Berdasarkan Pendapatan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Sarijaya Permana Sekuritas.....	41
Gambar 4.1. Kurva Chi-square.....	53



**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA PT.
SARIJAYA PERMANA SEKURITAS DI KOTA YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Ignatius Wahyu Hidayat

NPM : 01 03 13081

Pembimbing Utama

C. Jarot Priyogutomo, Drs, MBA.

Intisari

Perusahaan akan selalu berusaha agar tujuannya dapat tercapai secara maksimal serta dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Tuntutan kerja dan target yang ditetapkan oleh perusahaan harus dapat dicapai dan menjadi tanggungjawab bersama dari seluruh unit-unit kerja.

Pada era globalisasi persaingan antar perusahaan merupakan hal yang tidak dapat di hindari dimana setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup dengan berbagai bentuk persaingan yang ada. Banyak cara yang di tempuh sebuah perusahaan untuk tetap bertahan dengan cara menetapkan suatu kebijakan perusahaan dalam melihat peluang pasar dan menciptakan *image* yang baik di kalangan konsumen.

Untuk mengetahui penilaian konsumen dan Untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian konsumen dilihat dari profil responden, yang terdiri dari : usia, tingkat pendidikan, pekerjaan (profesi) dan tingkat pendapatan terhadap atribut jasa PT. Sarijaya Permana Sekuritas di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan dari hasil analisis frekuensi diperoleh hasil dari 100 responden dapat diketahui bahwa Kelima (5) atribut *Fee* Jual dan *Fee* Beli, atribut Keramahan Staf, atribut Kecepatan Pelayanan, atribut Fasilitas Pendukung dan untuk atribut Informasi adalah setuju. Dengan demikian penilaian responden terhadap atribut PT. Sarijaya adalah adalah setuju, maka **hipotesis terbukti**. Hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan penilaian terhadap PT. Sarijaya Permana Sekuritas ditinjau dari usia, profesi dan pendapatan (*income*) adalah **tidak terbukti**, hal ini karena persepsi konsumen terhadap sebagian atribut memiliki perbedaan.

Kata Kunci : Penilaian , konsumen, atribut.