

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET
BAHAN BANGUNAN**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

DANIEL VICTORIO

NPM : 08 02 13114



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, OKTOBER 2012**

PERNYATAAN

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

**“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN”**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Oktober 2012

yang membuat pernyataan,



Daniel Victorio

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN**

Oleh :

DANIEL VICTORIO

NPM : 08 02 13114

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta,¹³ Oktober 2012

Dosen Pembimbing



(Ferianto Raharjo, S.T., M.T.)

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

Tugas Akhir Sarjana Strata Satu

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN**



Oleh :

DANIEL VICTORIO

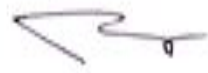
NPM : 08 02 13114

Telah diuji dan disetujui oleh

Ketua : Ferianto Raharjo, S.T., M.T.

 13/10/12

Anggota : Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D

 13/10/12

Anggota : Ir. A. Koesmargono, M.Cost.Mgt., Ph.D.

 21/10/12

*Karya kecil ini kupersembahkan untuk
papa di surga*



KATA HANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan berkat yang berlimpah serta penyertaanNya mulai dari pengumpulan ide, penyusunan tugas akhir, seminar proposal, proses penelitian hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul : **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Supermarket Bahan Bangunan”**

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S-1) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menerima bimbingan, dukungan dan penghiburan dari banyak pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dan turut andil dalam penulisan tugas akhir ini, adapun pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Dr. Ir. Ade Lisantono, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Univesitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T., selaku Wakil Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis.
4. Ferianto Raharjo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Papa dan Mama, atas cinta dan kasih sayang mereka yang tak akan pernah terbalaskan dan juga keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan.
7. Untuk Ester Fredina atas penyertaan, penghiburan dan cintanya. \^(3^)/
8. Yohanes Delianto, Dismas Oktavianus Aji Bhaskara, Wiwid Kardono
kanca kenthel sharing, maen PES, maen kertu lan lek-lekan.
9. Teman-teman mudika Aloysius Gonzaga yang senantiasa beraktivitas bersama penulis dalam kegiatan organisasi dan kerohanian, khususnya Hubertus Giwangkara, Antonio Munthe dan Robertus Tias Kusworo.
10. Seluruh teman-teman Prodi Teknik Sipil angkatan 2008 yang banyak memberikan warna dalam keseharian penulis selama masa kuliah terutama Fadjar, Aji, Tri, Ian dan Deka.
11. Teman Prodi Teknik Sipil angkatan 2007 Athanasius Rudi Setiawan dan Ega Kharisma yang sangat berkesan di hati penulis.
12. Teman-teman KKN, Samuel, Willy, Putra, Risa, Jessica, Dona dan Nindya atas kenangan menyenangkan selama KKN.

13. Perpustakaan Universitas Atma Jaya yang menyimpan banyak kenangan.

14. Serta semua pihak dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Yogyakarta, September 2012

Daniel Victorio

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA HANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Keaslian Tugas Akhir	4
I.5 Tujuan Tugas Akhir	4
I.6 Manfaat Tugas Akhir.....	5
I.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Umum	7
II.2 Pengertian Kepuasan	9
II.3 Interpretasi Supermarket Bahan Bangunan	12
II.4 Sejarah Supermarket Bahan Bangunan	13
II.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	17

II.5.1	Faktor-faktor Kebudayaan.....	17
II.5.2	Faktor-faktor Sosial.....	19
II.5.3	Faktor Pribadi	20
II.5.2	Faktor-faktor Psikologis	22
II.6	Teori Kepuasan	24
II.7	Model SERVQUAL	25
II.8	Retail Service Quality	31
II.9	Perhitungan Nilai Sikap.....	33
II.10	<i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	40
III.1	Lokasi Penelitian.....	40
III.2	Metode Penelitian.....	42
III.3	Bentuk Penelitian	44
III.4	Pengumpulan Data	44
III.4.1	Data Primer	44
III.4.2	Data Sekunder	45
III.5	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	45
III.6	Alat Bantu Penelitian.....	46
III.7	Cara Pelaksanaan	47
III.8	Bagan Alir Penelitian	48
BAB IV	ANALISIS DATA PENELITIAN	49
IV.1	Penelitian	49
IV.1.1	Pelaksanaan Penelitian.....	49
IV.1.2	Hasil Penelitian.....	49
IV.1.2.1	Hasil Data Latar Belakang Responden	49
IV.1.2.1.1	Jenis Kelamin.....	50
IV.1.2.1.2	Usia.....	50
IV.1.2.1.3	Pekerjaan.....	51

IV.1.2.1.4	Rata-rata Pengeluaran per Bulan.....	52
IV.1.2.1.5	Tujuan Belanja.....	53
IV.1.2.1.6	Intensitas Belanja.....	54
IV.1.2.2	Hasil Data Kinerja	55
IV.1.2.3	Hasil Data Harapan	55
IV.1.2.4	Hasil Data Kepentingan	55
IV.2	Analisis Data.....	56
IV.2.1	Analisis Kinerja, Harapan dan Kepentingan.....	56
IV.2.1.1	Analisis Nilai Kerja, Harapan dan Kepentingan Tiap Indikator	56
IV.2.1.1.1	Analisis Nilai Kinerja Tiap Indikator.....	56
IV.2.1.1.2	Analisis Nilai Harapan Tiap Indikator.....	59
IV.2.1.1.3	Analisis Nilai Kepentingan Tiap Indikator.....	61
IV.2.1.2	Analisis Nilai Kerja, Harapan dan Kepentingan Tiap Variabel.....	64
IV.2.1.2.1	Analisis Nilai Kinerja Tiap Variabel.....	64
IV.2.1.2.2	Analisis Nilai Harapan Tiap Variabel.....	64
IV.2.1.2.3	Analisis Nilai Kepentingan Tiap Variabel.....	65
IV.2.2	Analisis Kepuasan Konsumen.....	65
IV.2.2.1	Analisis Gap SERVQUAL	66
IV.2.2.1.1	Analisis Gap SERVQUAL Tiap Indikator.....	66
IV.2.2.1.2	Analisis Gap SERVQUAL Tiap Variabel.....	69
IV.2.2.2	Analisis Nilai Sikap	70
IV.2.2.2.1	Analisis Nilai Sikap Tiap Indikator.....	71
IV.2.2.2.2	Analisis Nilai Sikap Tiap Variabel.....	76
IV.2.2.2	<i>Importance - Performance Analysis</i>	77

BAB V KESIMPULAN & SARAN	90
V.1 Kesimpulan.....	90
V.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Penilaian Atas Atribut Pelayanan dari Segi Tingkat Kinerja (Performance).....	35, 72
Tabel 4.1 Latar Belakang Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Latar Belakang Usia Responden.....	51
Tabel 4.3 Latar Belakang Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4 Latar Belakang Rata-rata Pengeluaran per Bulan Responden.....	53
Tabel 4.5 Latar Belakang Tujuan Belanja Responden.....	54
Tabel 4.6 Latar Belakang Intensitas Belanja Responden.....	54
Tabel 4.7 Nilai Rerata Kinerja Tiap Indikator.....	57
Tabel 4.8 Nilai Rerata Harapan Tiap Indikator.....	59
Tabel 4.9 Nilai Rerata Kepentingan Tiap Indikator	62
Tabel 4.10 Nilai Rerata Kinerja Tiap Variabel	64
Tabel 4.11 Nilai Rerata Harapan Tiap Variabel	65
Tabel 4.12 Nilai Rerata Kepentingan Tiap Variabel.....	65
Tabel 4.13 Perhitungan Analisis Gap SERVQUAL Tiap Indikator	66
Tabel 4.14 Perhitungan Analisis Gap SERVQUAL Tiap Variabel	70
Tabel 4.15 Data Penilaian Kinerja	71
Tabel 4.16 Perhitungan Analisis Nilai Sikap Tiap Indikator	72
Tabel 4.17 Perhitungan Analisis Nilai Sikap Tiap Variabel	76
Tabel 4.18 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Variabel Aspek Fisik.....	78
Tabel 4.19 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Variabel Reliabilitas	79

Tabel 4.20 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Variabel Interaksi	
Personal	81
Tabel 4.21 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Variabel Pemecahan	
Masalah	82
Tabel 4.22 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Variabel Kebijakan	84
Tabel 4.23 Pembagian Indikator menurut Kuadran	85
Tabel 4.24 Nilai Indeks <i>Importance – Performance</i> Tiap Variabel	88
Tabel 4.25 Pembagian Variabel menurut Kuadran	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pilihan Lokasi Membeli Material.....	2
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	28
Gambar 2.2 Matriks <i>Importance – Performance Analysis</i>	36
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	48
Gambar 4.1 <i>Importance – Performance Matrix</i> Variabel Aspek Fisik.....	78
Gambar 4.2 <i>Importance – Performance Matrix</i> Variabel Reliabilitas.....	80
Gambar 4.3 <i>Importance – Performance Matrix</i> Variabel Interaksi Personal	81
Gambar 4.4 <i>Importance – Performance Matrix</i> Variabel Pemecahan Masalah.....	83
Gambar 4.5 <i>Importance – Performance Matrix</i> Variabel Kebijakan.....	84
Gambar 4.6 <i>Importance – Performance Matrix</i> Tiap Variabel.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	94
Lampiran 2. Hasil Data Latar Belakang Responden	99
Lampiran 3. Hasil Data Penilaian Kinerja	104
Lampiran 4. Hasil Data Penilaian Harapan	113
Lampiran 5. Hasil Data Penilaian Kepentingan.....	122

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN, Daniel Victorio, NPM 08 02 13114, Tahun 2012, PPS Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Supermarket bahan bangunan menjadi pilihan baru dalam berbelanja kebutuhan bahan bangunan di Indonesia. Hadir sejak tahun 1996 kini supermarket bahan bangunan sudah menjadi pilihan utama bagi konsumen bahan bangunan yang memiliki keinginan untuk berbelanja bahan bangunan di tempat yang nyaman dan bersih serta tertata dengan apik seperti yang mereka biasa rasakan di supermarket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan supermarket bahan bangunan tersebut.

Data penelitian diperoleh dari kuisioner yang disebar ke 100 responden yang juga merupakan konsumen supermarket bahan bangunan yang ada di provinsi DIY. Untuk mengukur kepuasan konsumen supermarket bahan bangunan penulis menggunakan 2 metode yaitu perhitungan dengan analisis nilai gap berdasarkan rumus SERVQUAL dan perhitungan nilai sikap. Lalu penulis menggunakan *Importance-Performance Matrix* untuk mengetahui, indikator dan variabel mana saja yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan kinerjanya.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, didapati bahwa pada pengukuran kepuasan dengan metode pertama, konsumen merasa tidak puas atas kualitas pelayanan supermarket bahan bangunan di DIY. Pada metode yang kedua hasilnya justru berkebalikan, konsumen merasa puas atas pelayanan yang dirasakan dari supermarket bahan bangunan di DIY. Dari analisis menggunakan *Importance-Performance Matrix*, didapati variabel yang sudah baik kinerjanya adalah variabel Kebijakan. Sedangkan variabel yang kurang baik dan tidak begitu dianggap penting oleh konsumen adalah variabel Reliabilitas, Interaksi Personal dan Pemecahan Masalah. Sementara variabel yang dianggap agak berlebihan kinerjanya adalah variabel Aspek Fisik.

Kata kunci : Supermarket Bahan Bangunan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, *Importance – Performance Matrix*