

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BAGIAN PEMELIHARAAN DAN
RELIABILITAS GEDUNG TERHADAP MEREK BAHAN BANGUNAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA MEREK CAT DI YOGYAKARTA)**

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

Oleh :
DRETNIEL BANGA' ALLO
NPM : 08 02 13122



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

PERNYATAAN

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

**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Bagian Pemeliharaan Dan Reliabilitas
Gedung Terhadap Merek Bahan Bangunan
(Studi Kasus Pada Pengguna Merek Cat di Yogyakarta)**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung, ataupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian 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



(Dretniel Banga' Allo)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BAGIAN PEMELIHARAAN DAN
RELIABILITAS GEDUNG TERHADAP MEREK BAHAN BANGUNAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA MEREK CAT DI YOGYAKARTA)**

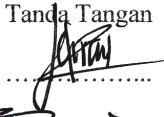
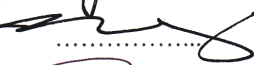
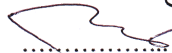


Oleh:

DRETNIEL BANGA' ALLO

NPM : 08 02 13122

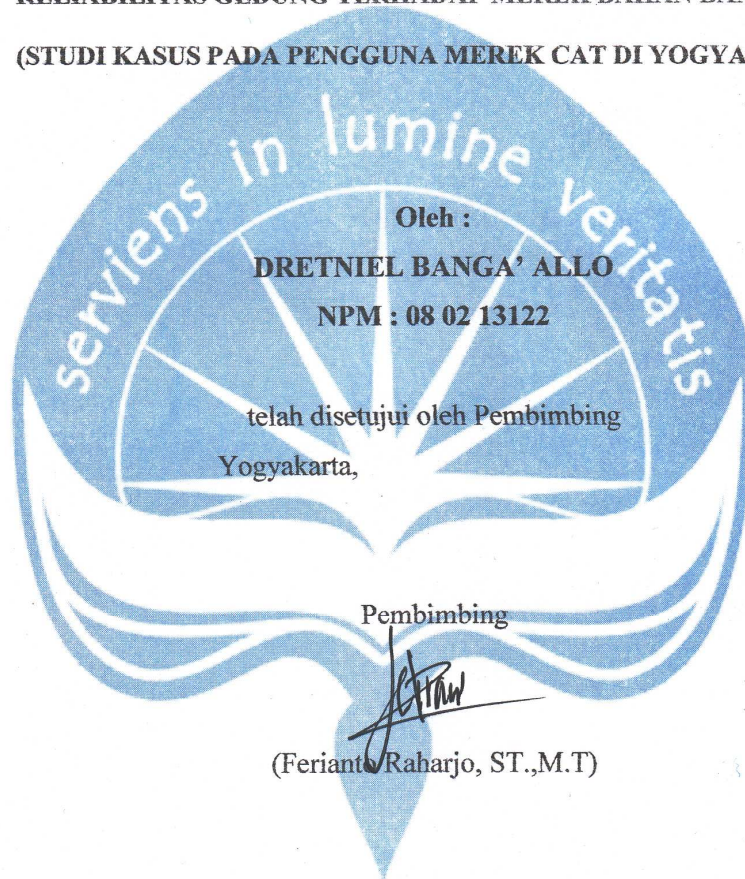
Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ferianto Raharjo, S.T., M.T		17/11/12
Anggota : Ir. A. Koesmargono, MCM, Ph.D		16/10/2012
Anggota : Ir. Peter F. Kaming, M.Eng, Ph.D		16/10/12

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BAGIAN PEMELIHARAAN DAN
RELIABILITAS GEDUNG TERHADAP MEREK BAHAN BANGUNAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA MEREK CAT DI YOGYAKARTA)**



Oleh :

DRETNIEL BANGA' ALLO

NPM : 08 02 13122

telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta,

Pembimbing


(Ferianto Raharjo, ST.,M.T)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua


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

Skrripsiku ini kupersembahkan untuk:

BAPA & SAHABATKU TUHAN YESUS KRISTUS

PAPA DAN MAMA

YOEL, DANIEL, YOTNIEL, DEBYNIEL, DAN YADENIEL SAKTI

FYLL (FILADELFIA YOUTH FELLOWSHIP)

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YEREMIA 17:7 & 8

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!

Ia akan seperti pohon yang ditanam di tepi air, yang merambatkan akar-akarnya ke tepi batang air, dan yang tidak mengalami datangnya panas terik, yang daunnya tetap hijau, yang tidak kuatir dalam tahun kering, dan yang tidak berhenti menghasilkan buah. yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!

Kolose 3:23

Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.

KATA HANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, berkat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Dimana penyusunan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan Yudisium Program Strata 1 pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan bidang konsentrasi yaitu manajemen konstruksi.

Dalam kesempatan ini juga, penyusun ingin mengucapkan segenap terima kasih atas segala bimbingan, dukungan, saran serta motivasi, baik secara materi maupun moril dalam menghadapi segala keterbatasan, hambatan dan kesulitan yang telah dialami penulis selama tahap penyelesaian penyusunan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M. Eng selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S. T., M. T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ferianto Raharjo, ST.,M.T selaku Ketua Program Kekhususan Studi Manajemen Konstruksi, sekaligus sebagai dosen pembimbing penulis dalam penulisan Tugas Akhir Studi Manajemen Konstruksi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih untuk Bapak yang telah membimbing dengan sabar, memberikan masukan, memotivasi, dan meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Mama dan Papa yang telah bekerja keras dan berusaha untuk menyekolahkan sampai mendapat gelar S1, terlebih dukungan doa dan motivasi yang menjadi kekuatan, penghiburan dan semangat bagi penulis sampai saat ini.
5. Kakakku tercinta dan yang kukasihi YOEL, DANIEL & NIEL dan adikku tersayang DEBY & SAKTI yang selalu mendoakan, mendukung, dan selalu mengasihiku setiap saat.
6. Mami (Oma Cinta), Kak Risna, dan Kak Anty yang telah banyak membantu dalam hal doa dan finansial. Biarlah Tuhan Yesus yang mengembalikan berlipat kali ganda untuk setiap kebaikan dan dukungan yang telah diberikan.
7. Gereja Kristen Nazarene Filadelfia & FYLL (*Filadelfia Youth Fellowship*) yang menjadi keluargaku selama penulis di Yogyakarta. Diantaranya: Bapak. Pdt Hartoyo dan Ibu Rut, Bang Wendy, Kak Posa, Kak Bakhoh, Bang Dito, Bang Rangga, Ko Johan, Bang Billy, Bang Nico, Kak Susan, Mas Jangkung, Sherif, Kak Ester, Markus, Yosua, Rijkaard, Reinhard, Reymond, Aini, Ko Ferry, Ferry F, Wendoz, Janet, Novi, Iren, Ayub, Darwin, Intan, Mario, Bang Rican, Kak Jesica, Lusi, Igres, Celly, K' Aldist, Elen, Dika, Debo, Cintya, Marcell, Kezia, Arenz, Juni, Anton, Yudi, Jerry, Saut, Jimayer, Indah, Tyas, Patmos, Anggara, Lia, Hosea, Anjar, Mike, dll. Trima kasih buat semangat dan doanya !!
8. Sahabat-sahabatku; Anto, Alex, Andri, Riono, Rio, Diaz, Ridwan, Dia, Dewi, Erick, Anggun, Bram, Krisna, Paul, Feli, Sondunk, dan teman-teman

TS angkatan 2008 lainnya. Trima kasih untuk kebersamaan dan dukungannya bagi penulis.

9. Sahabat-sahabatku dari IKAPMAJAYA : Eber, Erla, Anna, Meti, Nindi, Sardes, Tigor, Buser dll. Trima kasih buat kebersamaannya dan dukungannya bagi penulis.
10. Teman-teman KKN kelompok Tayuban V 2011: Anton, Moses, Stefi, Diah, Victor, Samuel, dan Anggun. Trima kasih buat semangat dan dukungannya. God Bless You!
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu terima kasih untuk semuanya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi duni Teknik Sipil pada khususnya dan dunia luar pada umumnya.

Yogyakarta, Oktober 2012

Penulis

Dretniel Banga' Allo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.3 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Merek	8
2.1.1 Definisi Merek	8
2.1.2 Nilai – Nilai yang Terdapat Pada Merek	10
2.2 Konsep – Konsep Dasar	11
2.2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.2.1.1 Tipe Kepuasan Konsumen	14
2.2.1.2 Elemen Kepuasan Konsumen	15
2.2.2 Persepsi Kualitas	17
2.2.2.1 Indikator – Indikator Persepsi Kualitas	18
2.2.3 Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)	20
2.2.3.1 Variabel Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)	21
2.2.3.2 Tipe – Tipe Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)	22
2.2.4 Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>)	26
2.2.4.1 Tingkatan Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>)	28
2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
3.1.1 Variabel Penelitian	33
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	38
3.2.2 Teknik Sampling	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	39

3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Uji Validitas dan Reabilitas	40
3.5.1.1	Uji Validitas	40
3.5.1.2	Uji Reabilitas	40
3.5.2	<i>One Sample T-test</i>	41
3.5.3	Uji Asumsi	42
3.5.3.1	Uji Normalitas	43
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas	43
3.5.3.3	Uji Heteroskedasitas	43
3.5.4	Analisis Regresi Berganda	44
3.5.5	Uji Hipotesis	45
3.5.5.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	45
3.5.5.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) ...	46
3.5.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
	BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Terhadap Hasil Kuesioner	49
4.1.1	Uji Validitas	49
4.1.2	Uji Reabilitas	52
4.2	Hasil Data Identitas Responden	52
4.2.1	Jenis Kelamin	53
4.2.2	Usia	53
4.2.3	Jabatan	54
4.2.4	Pendidikan	56
4.2.5	Fungsi Gedung	56
4.2.6	Merek Cat	57
4.3	Analisis Data	58
4.3.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Merek Cat	59
4.3.2	Uji Asumsi	59
4.3.2.1	Uji Normalitas	59
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas	60
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	62
4.3.3	Pengaruh Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>), dan Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>) Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.3.2.1	Uji F	63
4.3.2.2	Uji t	64
4.3.2.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Konseptual dan Operasional dalam Literatur tentang Kepuasan Konsumen	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Harapan	52
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.5 Klasifikasi Berdasarkan Jabatan	54
Tabel 4.6 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.7 Klasifikasi Berdasarkan Fungsi Gedung	57
Tabel 4.8 Klasifikasi Berdasarkan Merek Cat.....	57
Tabel 4.9 Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Merek Cat	59
Tabel 4.10 Collinearity Statistics.....	60
Tabel 4.11 Tabel Coefficients ^a	62
Tabel 4.12 ANOVA ^b	64
Tabel 4.13 Model Summary ^b	66

DAFTAR GAMBAR

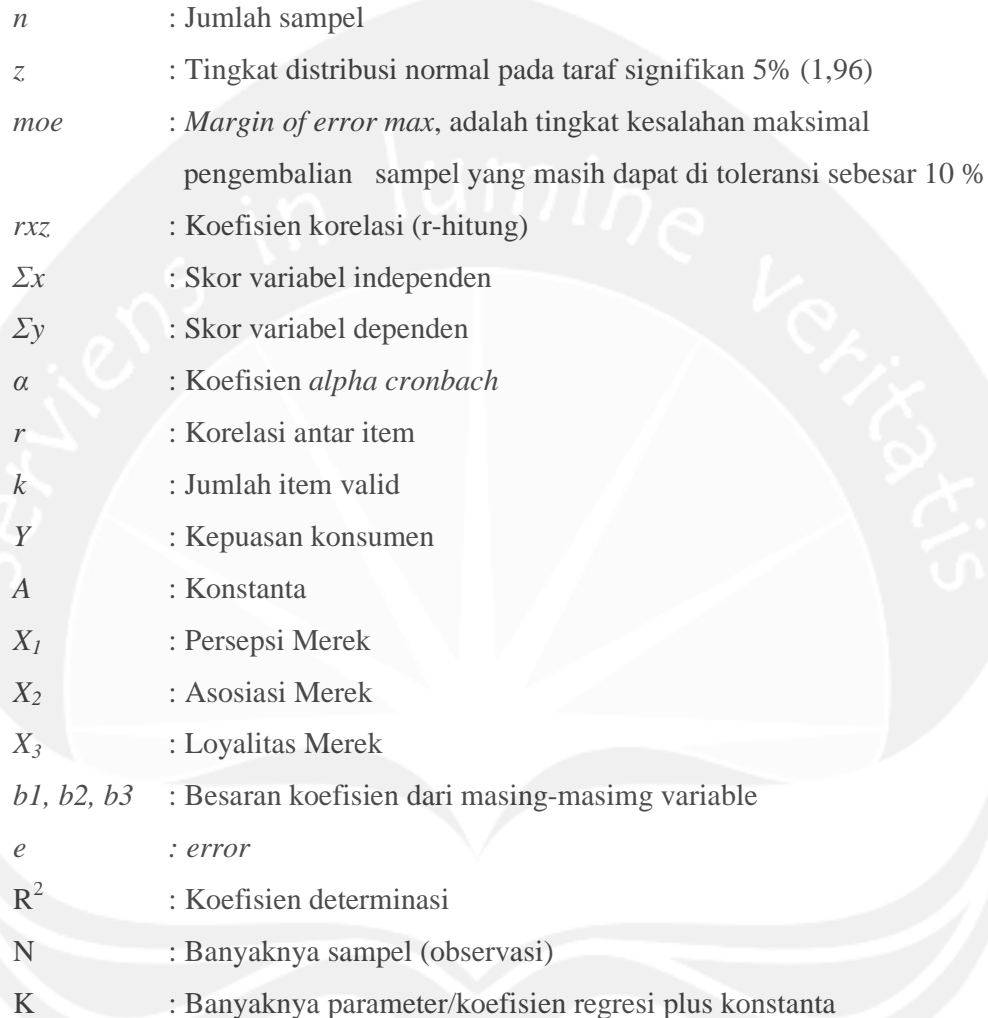
Gambar 2.1 Hirarki <i>Brand Loyalty</i> dengan <i>Brand Equity</i> Lemah (A), Hirarki <i>Brand Loyalty</i> dengan <i>Brand Equity</i> Kuat (B)	30
Gambar 4.1 Pengujian Normal Probability	60
Gambar 4.2 Scatterplot	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner	73
Lampiran 2	: Daftar Gedung dan Alamat Untuk Pengambilan Sampel Responden Pada Bagian Pemeliharaan dan Reliabilitas Gedung	82
Lampiran 3	: Uji Validitas	84
Lampiran 4	: Uji Reliabelitas	96
Lampiran 5	: Analisis Deskriptif	100
Lampiran 6	: Analisis <i>One Sample T-test</i>	104
Lampiran 7	: Uji Asumsi	105
Lampiran 8	: Analisis Regresi Linear Berganda	108
Lampiran 9	: <i>Table Of t-Statistic</i>	110
Lampiran 10	: <i>Pearson Product Moment Correlation Coefficient</i>	112
Lampiran 11	: <i>Table of F – Statistics P = 0.05</i>	114

ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN



n	: Jumlah sampel
z	: Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)
moe	: <i>Margin of error max</i> , adalah tingkat kesalahan maksimal pengembalian sampel yang masih dapat di toleransi sebesar 10 %
rxz	: Koefisien korelasi (r-hitung)
Σx	: Skor variabel independen
Σy	: Skor variabel dependen
α	: Koefisien <i>alpha cronbach</i>
r	: Korelasi antar item
k	: Jumlah item valid
Y	: Kepuasan konsumen
A	: Konstanta
X_1	: Persepsi Merek
X_2	: Asosiasi Merek
X_3	: Loyalitas Merek
b_1, b_2, b_3	: Besaran koefisien dari masing-masing variable
e	: <i>error</i>
R^2	: Koefisien determinasi
N	: Banyaknya sampel (observasi)
K	: Banyaknya parameter/koefisien regresi plus konstanta

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BAGIAN PEMELIHARAAN DAN RELIABILITAS GEDUNG TERHADAP MEREK BAHAN BANGUNAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA MEREK CAT DI YOGYAKARTA), Dretniel Banga' Allo, NPM. 08 02 13122, tahun 2012, Bidang Keahlian Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Mencapai tingkat kepuasan konsumen tertinggi adalah tujuan utama pemasaran suatu merek. Mowen & Minor (2002) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap penggunaan merek cat serta menganalisis apakah persepsi kualitas, asosiasi merek (*brand association*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk cat dengan merek tertentu pada bagian pemeliharaan dan reliabilitas gedung.

Penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisisioner yang pertanyaannya berisi tentang kepuasan konsumen serta persepsi kualitas, asosiasi merek (*brand association*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) sebagai variabel bebas/independent. Sasaran respondennya adalah para konsumen pada bagian pemeliharaan dan reliabilitas gedung yang ada di daerah Yogyakarta. Analisis data dilakukan dengan Analisis *One Sample T-test* dan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian *One Sample T-test* menunjukkan bahwa nilai rata-rata hitung kepuasan konsumen adalah 3,8758. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang ada pada bagian pemeliharaan dan reliabilitas di beberapa gedung di Yogyakarta puas setelah menggunakan produk cat dengan merek tertentu. Hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini didapatkan persamaan regresi $Y' = 1,023 - 0,015X_1 + 0,395X_2 + 0,397X_3$. Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan asosiasi merek (*brand association*), dan loyalitas merek (*brand loyalty*) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kepuasan konsumen, persepsi kualitas, asosiasi merek (*brand association*), loyalitas merek (*brand loyalty*).