

**PENGARUH KELUHAN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT OMZET  
PENJUALAN CARTON BOX**

**SKRIPSI**

**Nama : Hanif Mubarok  
NIM : 43106120-058**



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

**PENGARUH KELUHAN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT OMZET  
PENJUALAN CARTON BOX**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Hanif Mubarok**

**NIM : 43106120-058**



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanif Mubarak  
NIM : 43106120058  
Program Studi : Manajemen Strata – 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 February 2013



**Hanif Mubarak**  
**NIM : 43106120058**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hanif Mubarak  
NIM : 43106120058  
Program Studi : Manajemen S-1  
Judul Skripsi : Pengaruh Keluhan Pelanggan terhadap  
Tingkat Omzet Penjualan *Carton Box*  
Tanggal Ujian : 19 Maret 2013

Disahkan oleh

Pembimbing,



( Luna Haningsih, SE, ME )

Tanggal : ~~06 - Maret - 2013~~  
April.

Dekan



( Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S. )

Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen S-1



( Dr. Rina Astini, MM. )

Tanggal : 7/4 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KELUHAN PELANGGAN TERHADAP  
TINGKAT OMZET PENJUALAN *CARTON BOX*

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**Hanif Mubarak**  
( 43106120058 )

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Maret 2013

**Susunan Dewan Penguji**  
**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



**(Luna Haningsih, SE, ME)**

**Anggota Dewan Penguji**



**(Aty Herawati, M.Si)**

**Anggota Dewan Penguji**



**(Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si)**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Keluhan Pelanggan terhadap Tingkat Omzet Penjualan *Carton Box*” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaian penelitian ini memang memerlukan ketekunan dan kesabarannya dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasannya penulisan penelitian ini masih belum sempurna. Karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan penelitian ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arissetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta periode tahun 2010 – 2014.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Rina Astini, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Luna Haningsih, SE, MM. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun penelitian ini.
5. Seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
6. Untuk Keluarga saya yang memberikan dukungan lahir dan batin.
7. Untuk teman-teman sekaligus sahabat terbaik seangkatan, seperjuangan, sepenanggungan dan se penderitaan tahun 2007 yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini ; Bunda, Tete Titi, Pa'e, Benny, aa hendra, Iwan, Ferry, Indah, Tarwanto, PJ, Tiwi dll.
8. Dan juga tidak lupa ucapan terima kasih bagi teman-teman UMB Menteng Fahri, Sandra, Peter, Deni, Bagus, Catur, Henny, Heru dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

9. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih banyak.

Jakarta, 16 Pebruari 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Pengertian Perilaku Keluhan Konsumen .....	5
2.2 Faktor-Faktor Penyebab Konsumen Mengeluh .....	8
2.3 Bentuk Penyampaian Keluhan .....	11
2.4 Dampak Strategik Keluhan .....	13
2.5 Pengertian Penjualan .....	14

2.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan .....	15
2.7	Jenis-Jenia Penjualan .....	16
2.8	Pengertian Omzet Penjualan .....	17
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1	Objek Penelitian .....	19
3.1.1.	Sejarah PT. Gudang Mas Mandiri (GMM).....	19
3.1.2.	Struktur Organisasai .....	21
3.2	Desain Penelitian .....	21
3.3	Hipotesis .....	22
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	22
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.6	Jenit Data .....	23
3.7	Metode Analisis Data .....	24
3.7.1.	Regresi Linier .....	24
3.7.2.	Koefisien Korelasi .....	26
3.7.3.	Koefisien Determinasi .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1	Perkembangan Keluhan Pelanggan PT. GMM .....	30
4.2	Perkembangan Omzet Penjualan PT. GMM .....	32
4.3	Pengaruh Keluhan Pelanggan Terhadap Omzet Penjualan	33

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	38
5.1	Kesimpulan .....	38
5.2	Saran .....	39

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	22
Tabel 3.2	Regresi Linier .....	24
Tabel 3.3	Rentang Skala Koefisien Korelasi .....	28
Tabel 4.1	Jumlah Keluhan Pelanggan PT. GMM .....	30
Tabel 4.2	Perkembangan Omzet Penjualan PT. GMM .....	32
Tabel 4.3	<i>Descriptive Statistics</i> .....	33
Tabel 4.4	<i>Correlations</i> .....	33
Tabel 4.5	Rentang Skala Koefisien Korelasi .....	34
Tabel 4.6	<i>Variabel Entered/Removed</i> .....	34
Tabel 4.7	<i>Model Summary</i> (Koefisien Determinasi) .....	35
Tabel 4.8	<i>Coefficients</i> .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen .....	8
Gambar 2.2 Bagaimana Konsumen Menanggapi Keluhan .....	9
Gambar 2.3 Proses Pertukaran .....	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. GMM .....	21
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Normal Untuk Analisis Korelasi .....	37