

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PRODUK KACANG KULIT PADA
PT. GARUDA FOOD INDONESIA DAN PT. DUA KELINCI**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1

Nama : Dyah Naryaningtyas

NIM : 43108010121



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PRODUK KACANG KULIT PADA
PT. GARUDA FOOD INDONESIA DAN PT. DUA KELINCI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen S1

Nama : Dyah Naryaningtyas

NIM : 43108010121



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dyah Naryaningtyas
NIM : 43108010121
Jurusan : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : **Analisis Perbandingan Kualitas Produk Kacang Kulit Pada PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Dan saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 9 Februari 2012



(Dyah Narvaningtyas)

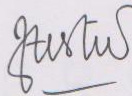
43108010121

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dyah Naryaningtyas
NIM : 43108010121
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kualitas Produk Kacang Kulit Pada
PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci
Tanggal Lulus Ujian : 15 Maret 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



(Dr. Wiwik Utami, MS., Ak)

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisis Perbandingan Kualitas Produk Kacang Kulit Pada

PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

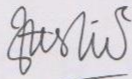
Dyah Naryaningtyas

43108010121

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 15 Maret 2012

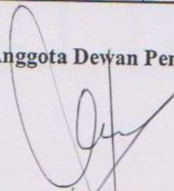
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



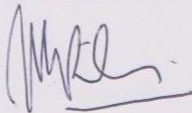
(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Mochamad Rizki, BBA, MBA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Kualitas Produk Kacang Kulit Pada PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci”**. Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih yang dalam penulis tujukan kepada :

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, nasehat dan dukungan demi keberhasilan saya baik moril maupun material. Semuanya selalu untuk kebahagiaan kalian berdua orangtuaku tersayang.
2. Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih yang tak terhingga atas waktu, tenaga, pemikiran dan nasehat yang telah Ibu berikan kepada saya. Saya bangga dan salut dengan sosok Ibu.
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Wiwik Utami, M.S., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

5. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., SE, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Ibu Luna Haningsih, SE, ME dan Bapak Tri Wahyono, SE, MM selaku Sekretaris I dan II Program Studi S-1 Manajemen. Terima kasih atas perhatian, kesempatan dan nasehat yang telah Bapak dan Ibu berikan.
6. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, MM dan Bapak Mochamad Rizki, BBA, MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya dan seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh saudara-saudara Keluarga Besar Mbah Tamsiran Yogyakarta dan Mbah W. Soepardi Tuban terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
8. Keluarga pertamaku tersayang di kampus Mercu Buana English Club (MBEC): Annisa, Wahyu, Hyendi, Lia, Tatu, Novel, Riri, Tama, Okti, Risa, Denish, Reny, Alvi, Danang, Yugo, Fathiyah, Itin, Yeti, Angga, Arif dan seluruh MBEC Lovers 2009. Terima kasih atas ketulusan doa dan semangat yang kalian berikan selama ini. MBEC : *Amazing, Exacting and Exellent.*
9. Keluarga kecilku tersayang di HMJ Manajemen S1; Charly, Aping, Ditha, Okis, Rahma, Danny, Risa, Deni, Christina, Intan, Riyan dan Dita. Terima kasih atas ketulusan dan kasih sayang kalian selama ini. Saya merasa bangga dan beruntung bisa mengenal kalian semua.

10. Teman-teman dan sahabat seperjuangan ; Rika, Annisa, Okis, Dita.W, Ditha, Isnandya, Dian, Riyan, Rendy, Angga, Arif, dan Lia. Sejak mencari judul, buku, dan sampai sidang akhir bersama. Hey, mimpi kita sudah terwujud!
11. Adik-adikku tersayang di HMJ Manajemen S1 ; Indra, Vivi, Ryan, Rahman, Imam, Dian, Bondan, Fitria, Rizki N, Salman (terima kasih atas laptopnya yang boleh di pinjam sampai hitungan bulan), Rizki M, Maria, Prio, Ivan dan adik-adik HMJ Manajemen 2010. Terima kasih untuk perhatian kalian selama ini kepada kakak. Semoga kalian sukses selalu dan bisa menjaga silaturahmi.
12. Seluruh teman Angkatan 2008, keluarga konsentrasi Manajemen Operasional, anggota HMJ Manajemen S1 dari periode terdahulu sampai saat ini.
13. Teman-temanku Rika, Witha, Sari, Ryan, Yoyo, Truly, Didit, dan untuk Kautsar, Ryani, Darwin, Yayan, Kadek, Ajeng, Widi, Malinda, dan Habibi. Terima Kasih atas perhatian, doa, dan semangat yang diberikan.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

Jakarta, 17 Maret 2012

Dyah Naryaningtyas

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	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Manajemen Operasional	9
2.2 Pengertian Manajemen Operasional	10
2.3 Pengertian Produk	11
2.4 Kualitas Produk	14
2.5 Nilai dan Kepuasan Pelanggan	16
2.6 Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan.....	18
2.7 Metode Pengukuran Kualitas Produk	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Gambaran Umum	25
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.1.2 Sejarah Singkat PT. Garuda Food Indonesia.....	26
3.1.3 Visi dan Misi PT. Garuda Food Indonesia.....	28
3.1.4 Sejarah Singkat PT. Dua Kelinci	29

	3.1.5 Visi dan Misi PT. Dua Kelinci	30
	3.2 Metode Penelitian	30
	3.3 Desain Penelitian	31
	3.4 Hipotesis	33
	3.5 Variabel dan Skala Pengukuran	33
	3.6 Operasional Variabel Penelitian	38
	3.7 Metode Pengumpulan Data	36
	3.8 Populasi dan Sampel Penelitian	37
	3.8.1 Populasi Penelitian	37
	3.8.2 Sampel Penelitian	38
	3.9 Metode Analisis Data	39
	3.9.1 Uji Validitas	39
	3.9.2 Uji Realibilitas	40
	3.9.3 Uji Dua Sampel Mann Whitney	41
	3.10 Teknik Pengolahan Data	45
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
	4.1 Analisis Karakteristik Responden Penelitian.....	47
	4.1.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	47
	4.1.2 Deskripsi Usia Responden	48
	4.1.3 Deskripsi Intensitas Responden Mengkonsumsi dalam sebulan.....	49
	4.1.4 Deskripsi Terakhir Kali Responden Mengkonsumsi Produk.....	50
	4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	51
	4.3 Analisis Kualitas Produk Atas Produk Kacang Kulit Garuda dan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	60
	4.3.1 Hasil Kuesioner Produk Kacang Kulit Garuda	61
	4.3.2 Hasil Kuesioner Produk Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	69
	4.3.3 Resume Hasil Kuesioner Kualitas Produk Kacang Kulit Garuda dan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci.....	76
	4.3.4 Resume Hasil Kuesioner Harapan Kacang Kulit Garuda dan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	78
	4.4 Analisis Importance Matrix	80
	4.4.1 Resume Tingkat Kesesuaian Responden Kacang Kulit Garuda dan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci.....	83
	4.5 Uji Dua Sampel Mann Whitney	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	97
	5.1 Kesimpulan	97
	5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		104
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	104
	Lampiran 2 Data Penelitian	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan.....	20
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden	49
Tabel 4.3	Distribusi Intensitas Responden Mengkonsumsi Dalam Sebulan	50
Tabel 4.4	Distribusi Terakhir Kali Responden Mengkonsumsi Produk	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Kacang Kulit Garuda.....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Kacang Kulit Garuda.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen Kacang Kulit Garuda	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Kacang Kulit Garuda	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen Kacang Kulit Garing Dua Kelinci ...	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen Kacang Kulit Garing Dua Kelinci..	60
Tabel 4.13	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Performance	62
Tabel 4.14	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Featureas.....	63
Tabel 4.15	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Reliability.....	64
Tabel 4.16	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Conformance	65
Tabel 4.17	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Durability.....	66
Tabel 4.18	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Aesthetics.....	67
Tabel 4.19	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Fit and Finish	68
Tabel 4.20	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Performance	69
Tabel 4.21	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Featureas.....	70
Tabel 4.22	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Reliability.....	72
Tabel 4.23	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Conformance	73
Tabel 4.24	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Durability.....	74
Tabel 4.25	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Aesthetics.....	75

Tabel 4.26	Kualitas Produk dan Harapan Berdasarkan Dimensi Fit and Finish	76
Tabel 4.27	Resume Hasil Kuesioner Berdasarkan Kualitas Produk.....	77
Tabel 4.28	Resume Hasil Kuesioner Berdasarkan Harapan	79
Tabel 4.29	Tingkat Kesesuaian Responden Terhadap Kacang Kulit Garuda	81
Tabel 4.30	Tingkat Kesesuaian Responden Terhadap Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	82
Tabel 4.31	Resume Tingkat Kesesuaian Responden	84
Tabel 4.32	Perhitungan Rata-rata Kualitas Produk dan Harapan Kacang Kulit Garuda ..	86
Tabel 4.33	Perhitungan Rata-rata Kualitas Produk dan Harapan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	87
Tabel 4.34	Resume Perhitungan Rata-rata Kualitas Produk dan Harapan.....	89
Tabel 4.35	Uji Mann Whitney Kualitas Produk	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kacang Kulit Garuda dan Kacang Kulit Garing Dua Kelinci	91
------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2	Data Penelitian	108