

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA ANGKUTAN UMUM C10 TRAYEK
CENGKARENG – PONDOK BAHAR PP**

SKRIPSI

**Nama : Februardianto Nainggolan
NIM : 4310411-085**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA ANGKUTAN UMUM C10 TRAYEK
CENGKARENG – PONDOK BAHAR PP**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Februardianto Nainggolan
NIM : 4310411-085



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Februardianto Nainggolan

NIM : 4310411-085

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Oktober 2009

(Februardianto Nainggolan)

NIM 4310411-085

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Februardianto Nainggolan
NIM : 4310411-085
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisa kepuasan konsumen dalam menggunakan
jasa angkutan umum C10 Trayek Cengkareng -
Pondok Bahar PP
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM.)
MERCUBUANA
Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM.)

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA ANGKUTAN UMUM C10 TRAYEK
CENGKARENG – PONDOK BAHAR PP**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Februardianto Nainggolan

4310411-085

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

(Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Aty Herawati Msi)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Zulfitri Msi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang telah memberikan pengetahuan sehingga skripsi yang berjudul “Analisa kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan umum C10 Trayek Cengkareng - Pondok Bahar PP” ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmo, S.E. MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto, S.E. MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan berbagai petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Orang tua, adik, keluarga, dan teman-teman yang selalu mendukung penulis.
5. Para pengguna angkutan umum C10 yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk data primer skripsi ini.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 1 September 2009

Februardianto Nainggolan

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	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Rumusan Masalah	2
3. Batasan Masalah	2
4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
4.2 Manajemen Pemasaran	4
4.2.1 Pengertian Pemasaran.....	4
4.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
4.2.3 Bauran Pemasaran	6

4.3 Kepuasan Konsumen	10
4.3.1 Kepuasan Konsumen sebagai Dasar Manajemen Pemasaran.....	10
4.3.2 Pengembangan Konsep Pemasaran dan Disiplin Kepuasan Konsumen.....	13
4.3.3 Kepuasan Konsumen dan Pengambilan Keputusan	14
4.3.4 Pengambilan Keputusan Konsumen	15
4.4 Kualitas Jasa.....	21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
- Obyek Penelitian.....	23
- Gambaran Umum Penelitian	23
- Lokasi Penelitian	24
- Desain Penelitian	24
- Variabel dan Skala Pengukuran.....	24
- Definisi Operasional Variabel	25
- Metode Pengumpulan Data	26
- Jenis Data	26
- Populasi dan Sampel.....	27
- Metode Analisis Data	28
- Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	28
- Analisis Faktor.....	28

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	30
4.2 Analisis Faktor.....	34

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan	45
2. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA	48
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	49
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Kuesioner Karakteristik Responden.....	51
Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	54
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Analisis Faktor	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden	31
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	32
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	32
Tabel 4.5 Pendapatan Responden Perbulan.....	33
Tabel 4.6 KMO and Bartlett's Test	34
Tabel 4.7 Communalities	36
Tabel 4.8 Total Variance Explained	37
Tabel 4.9 Component Matrix ^a	39
Tabel 4.10 Rotated Component Matrix ^a	40



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	49
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Kuesioner Karakteristik Responden.....	51
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	54
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	57
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Analisis Faktor	59



MERCU BUANA