

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK
SEPATU BATA PADA PT. SEPATU BATA TBK CABANG
LIPPO KARAWACI**

Skripsi

Program Studi Manajemen



Nama : Mugiyono

NIM : 4310401-014

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK

SEPATU BATA PADA PT. SEPATU BATA TBK CABANG

LIPPO KARAWACI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata I

Nama : Mugiyono

NIM : 4310401-014



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mugiyono

NIM : 4310401-014

Program Studi : Manajemen Strata-I

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Juli 2010

Mugiyono

NIM: 4310401-014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mugiyono
NIM : 4310401-014
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Produk Sepatu Bata Pada PT. Sepatu Bata Tbk
Cabang Lippo Karawaci
Tanggal Ujian Skripsi : 05 Agustus 2010

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Daru Asih, SE, M.Si)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Arief Bowo Prayoga K.,SE, MM)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Sepatu Bata Pada PT.

Sepatu Bata Tbk Cabang Lippo Karawaci

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Mugiyono

4310401-014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal 05 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

MERCU BUANA

(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Hasanudin Pasaima, MM)

Anggota Dewan Penguji

(DR. Cecep Winata, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena atas segala nikmat-Nya yang diberikan kepada kita, yang salah satunya berupa nikmat kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Sepatu Bata Pada PT. Sepatu Bata Tbk Cabang Lippo Karawaci.

Dengan segala kemampuan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya, karena manusia tidaklah luput dari kesalahan, namun penulis akan berupaya untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberikan contoh sifat tauladan kepada manusia, khusunya bagi penulis sendiri.
2. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, perhatian, doa dan materi yang tulus dan tak ternilai

kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

3. Kepada Ibu Dra. Yuli Harwani, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Kepada Bpk. Arif Bowo Prayoga, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Kepada Ibu. Daru Asih, SE. M.Si. selaku pembimbing skripsi, saya ucapkan banyak terima kasih atas bimbingan serta ilmu yang diberikan, serta kesabaran selama membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis selama kuliah.
7. Kepada Staf Tata Usaha (TU) dan Staf Perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada sahabat-sahabatku anak Manajemen angkatan 2004 yaitu, Akmal, Abdul Rahman, Muhamad Cipta SA, Lutfi Ashari, Armen, Tyo, Deny, Muhamad Daeng, dan Trisna yang telah membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tanpa dukungan doa, kesabaran, dan semangat yang kalian berikan kepada penulis, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar sampai sekarang ini. Akhir kata, penulis ucapan terima kasih.

Wassalamulaikum Wr.Wb

Jakarta, 12 Juli 2010

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	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Pemasaran	4
2.2 Bauran Pemasaran	4
2.3 Konsep Kepuasan Konsumen	5

2.4 Pengertian Produk	8
2.5 Konsep Dasar Kualitas	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Lokasi Penelitian.....	12
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan	12
3.3 Metode Penelitian	13
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	14
3.5 Variabel dan Pengukuran	15
3.6 Definisi Operasional Variabel	16
3.7 Metode Pengumpulan Data	18
3.8 Metode Analisis Data	19
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Analisis Karakteristik Responden	24
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	24
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	25
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
4.2 Analisis dan Pembahasan Dimensi Kualitas Produk	28
4.2.1 Analisis <i>Performance / Kinerja</i> Produk	28
4.2.2 Analisis <i>Feature/Keistimewaan</i>	32

4.2.3 Estetika/Daya Tarik	35
4.2.4 <i>Durability</i> /Daya Tahan	38
4.2.5 <i>Maintainability</i> /Kemudahan Perawatan	42
4.2.6 <i>Quality Product</i> /Kualitas Produk	44
4.3 Uji Reliabilitas Pada Hasil Jawaban Kuesioner	38
4.4 Analisis Perbandingan Rata-rata Tingkat Performance Dengan Importance Pada Diagram Cartesius	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	26
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kenyamanan Menggunakan Sepatu Bata	28
Tabel 4.7	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kenyamanan Pada Saat Digunakan	29
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Desain/model sepatu Bata	30
Tabel 4.9	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Desain/modelnya	31
Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Pilihan warna sepatu Bata	32
Tabel 4.11	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Pilihan warna-warnanya	32
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Penggunaan aksesoris pada sepatu Bata	33

Tabel 4.13	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Aksesoris yang digunakan	34
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kerapihan pada kemasan sepatu Bata	35
Tabel 4.15	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan pada kemasan	37
Tabel 4.16	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Discount harga sepatu Bata yang ditawarkan	40
Tabel 4.17	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Discount harga yang ditawarkan	37
Tabel 4.18	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kekuatan sol sepatu Bata	39
Tabel 4.19	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kekuatan solnya	39
Tabel 4.20	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Daya tahan sepatu Bata yang digunakan lebih dari 1 tahun	40
Tabel 4.21	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Daya tahan sepatu yang digunakan lebih dari 1 tahun	41
Tabel 4.22	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kemudahan untuk pemeliharaan atau perawatan sepatu Bata	42
Tabel 4.23	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kemudahan untuk pemeliharaan atau perawatannya	43

Tabel 4.24	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kualitas bahan/material untuk sepatu Bata	44
Tabel 4.25	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas bahan/material yang digunakan	45
Tabel 4.26	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Kerapihan jahitan atau variasi jahitan pada sepatu Bata	46
Tabel 4.27	Tingkat Kinerja Produk/Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan jahitan atau variasi jahitannya	46
Tabel 4.28	Interpretasi Nilai Rata-rata dan Nilai Standar Deviasi	47
Tabel 4.29	Reliability Statistics Tingkat Kepentingan/Harapan	48
Tabel 4.28	Reliability Statistics Tingkat Kinerja/Kepuasan	48



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Diagram Cartesius	22
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Penyebaran Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Produk dan Tingkat Kepentingan	50



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|----------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Data Kuesioner |
| Lampiran 3 | Tabel r |
| Lampiran 4 | Daftar Riwayat Hidup |

