

**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**



**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 Pasiama, MM)

**Anggota Dewan Penguji**

(DR. Cecep Winata, M.Si)

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum wr.wb**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran 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, khususnya 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</i> / Kinerja Produk .....	28
4.2.2 Analisis <i>Feature</i> /Keistimewaan .....	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

