

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. INDOMARCO PRISMATAMA
(Ceriamart Kebayoran Lama)**

SKRIPSI

Nama : Ahmad Pajali
NIM : 43106010128



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. INDOMARCO PRISMATAMA
(Ceriamart Kebayoran Lama)**

SKRIPSI

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

**Nama : Ahmad Pajali
NIM : 43106010128**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Pajali

NIM : 43106010128

Program studi : manajemen S1

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, 19 Agustus 2010

Ahmad Pajali
43106010128

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Pajali
NIM : 43106010128
Program studi : manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.
Indomarco Prismaatama (Ceriamart Kebayoran Lama)
Tanggal lulus ujian : 19 Agustus 2010

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

(R.M. Rasyid, SE, MM)

Tanggal:

Dekan
S1

Ketua Program Studi Manajemen-

(Dra. Yuli Harwani R, MM)

(H. Arief Bowo Prayoga, SE. MM)

Tanggal:

Tanggal:

LEMBAR PENESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Indomarco Prismatama
(Ceriamart Kebayoran Lama)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Ahmad Pajali

43106010128

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(R.M. Rasyid, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Zulfitri, M.Si)

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
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penertian Pemasaran	7
2.2 Pengertian Produk Dan Tingkatan Produk	12
2.3 Pelayanan jasa.....	16
2.4 Kualitas jasa	24
2.5 Nilai Dan Kepuasan Pelanggan.....	26

	2.6 Macam-macam Kepuasan Pelanggan.....	29
	2.7 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	29
BAB III	METODA PENELITIAN	33
	3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
	3.1.1 Lokasi Penelitian	33
	3.1.2 Tahap Penelitian	33
	3.2 Hipotesis	34
	3.3 Populasi Dan Sempel	35
	3.4 Variabel Dan Pengukuran	35
	3.5 Devinisi Operasional Dan Variabel	39
	3.6 Metode Pengumpulan Data	42
	3.7 Metode Analisis Data	42
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	44
	4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	45
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	45
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
	4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
	4.2 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan.....	49
	4.3 Analisis Deskriptif Variable Kepuasan Konsumen.....	58.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	72

5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	
Lampiran 1: Analisis Regresi	76
Lampiran 2: Analisis Frekuensi	77
Lampiran 6: Kuesioner Penelitian	83

