

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PRODUK SEPATU MEREK KEEVE  
PADA PT. BINTANG MANUNGGAL PERKASA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**

**Nama : SANTI OKTRIANI  
NIM : 4310 5120 223**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PRODUK SEPATU MEREK KEEVE  
PADA PT. BINTANG MANUNGGAL PERKASA**

**SKRIPSI**

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

**Nama : SANTI OKTRIANI**

**NIM : 4310 5120 223**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

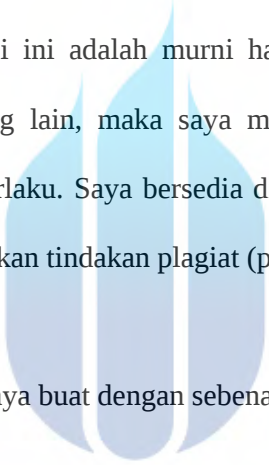
Nama : **SANTI OKTRIANI**

NIM : **4310 5120 223**

Program Studi : **Manajemen S-1**

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, Juli 2010

**( SANTI OKTRIANI )**  
**NIM : 4310 5120 223**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SANTI OKTRIANI  
NIM : 4310 5120 223  
Program Studi : Manajemen S-1  
Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Sepatu Merek KEEVE Pada PT. Bintang Manunggal Perkasa**  
Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2010

Disahkan Oleh :  
Pembimbing Skripsi

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

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM)

(Arief Bowo Prayoga K., SE, MM)



## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

### **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK SEPATU MEREK KEEVE PADA PT. BINTANG MANUNGGA PERKASA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**SANTI OKTRIANI**

**4310 5120 223**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2010

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**( Daru Asih, SE., M.Si )**

**Anggota Dewan Penguji**

**(Dra. Yuli Harwani R., MM)**

**Anggota Dewan Penguji**

**(Moch Rizki, Ba., MBA)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ilmiah ini, sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1), dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Sepatu Merek KEEVE Pada PT. Bintang Manunggal Perkasa.

Selama melakukan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak H. Probosutedjo, Selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti;
2. Bapak DR.Ir.H.Suharyadi, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
3. Ibu Dra. Yuli Harwani R, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana;
4. Bapak Arief Bowo Prayoga, SE, MM selaku Ketua dan Ibu Luna Haningsih, SE, ME selaku Sekretaris, Program Studi Manajemen;
5. Ibu Daru Asih, SE, M.Si. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, koreksi dan arahan;
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan juga seluruh karyawan Universitas Mercu Buana, terima kasih atas bantuan administrasinya;
7. Bapak Riki Yohanes selaku Direktur PT. Bintang Manunggal Perkasa, terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian;

8. Suami tercinta Febri Asmirawan yang dengan tulus, sabar dan penuh cinta kasih mendampingi, anak buah hatiku tersayang Misya Sabil yang selalu memberikan inspirasi, keceriaan dan semangat untuk terus maju;
9. Orang tua tercinta Almh Ibu Saimah dan Alm.Bapak H. Sakim, yang memberikan kasih sayang, bimbingan, tak terhitung dan selalu menunggu serta menanyakan kapan penulis dapat menyelesaikan studi S1;
10. Mertua tersayang Bapak H.Razali Hamzah dan Ibu Hj. Isnayati, terima kasih atas doa dan restu yang selalu menemani langkah penulis;
11. Kakak-kakakku Irianti, Yani dan Husdin yang ikut memberikan dorongan;
12. Kakak Ipar Kak Nova Asmirawati dan Kak Nirma Asmirawati, terima kasih untuk support dan perhatiannya;
13. Temen-temen Kelas Karyawan angkatan VIII, khususnya Ivana, Novic, Rini, Halawani, Bayu, Iwan, Badarudin dan Ucup, thank you for all;
14. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima atas segala bantuan dan dukungannya yang diberikan.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang pernah diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini menjadi bacaan ilmiah yang bermanfaat. Kritik dan saran membangun penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2010  
Penulis

**SANTI OKTRIANI**

## DAFTAR ISI

|                                               | Halaman      |
|-----------------------------------------------|--------------|
| 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 .....                              | viii         |
| DAFTAR TABEL .....                            | xi           |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xiii         |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | xiv          |
| ABSTRAK .....                                 | xv           |
| <br><b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>       | <br><b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....           | 1            |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                   | 3            |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                  | 3            |
| 1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....      | 4            |
| <br><b>BAB II     LANDASAN TEORITIS .....</b> | <br><b>5</b> |
| 2.1 Manajemen Pemasaran .....                 | 5            |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....              | 5            |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....    | 6            |
| 2.1.3 Konsep Inti Pemasaran .....             | 7            |
| 2.2 Produk .....                              | 9            |
| 2.2.1 Pengertian Produk .....                 | 9            |
| 2.2.2 Klasifikasi Produk .....                | 10           |
| 2.2.3. Tingkatan Produk .....                 | 11           |
| 2.3 Kualitas Produk .....                     | 12           |

|                |                                                                                                                   |           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.1          | Dimensi Kualitas Produk .....                                                                                     | 14        |
| 2.3.2          | Biaya Kualitas .....                                                                                              | 18        |
| 2.3.3          | Strategi Pengembangan .....                                                                                       | 22        |
| 2.4            | Kepuasan Pelanggan .....                                                                                          | 23        |
| 2.4.1          | Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                                                                               | 23        |
| 2.4.2          | Respon Ketidakpuasan .....                                                                                        | 24        |
| 2.4.3          | Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan .....                                                                         | 25        |
| 2.4.4          | Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan .....                                                                    | 26        |
| 2.4.5          | Kunci Sukses dalam Mengukur kepuasan pelanggan .....                                                              | 27        |
| 2.4.6          | Tahapan untuk Memuaskan Kebutuhan Pelanggan .....                                                                 | 29        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                | <b>30</b> |
| 3.1            | Obyek Penelitian .....                                                                                            | 30        |
| 3.1.1          | Lokasi Penelitian .....                                                                                           | 30        |
| 3.1.2          | Visi dan Misi .....                                                                                               | 30        |
| 3.1.3          | Sejarah Singkat .....                                                                                             | 31        |
| 3.1.4          | Struktur Organisasi .....                                                                                         | 34        |
| 3.2            | Desain Penelitian .....                                                                                           | 35        |
| 3.3            | Sampel Penelitian .....                                                                                           | 35        |
| 3.4            | Variabel dan Pengukurannya .....                                                                                  | 35        |
| 3.5            | Definisi Operasional Variabel .....                                                                               | 36        |
| 3.6            | Metode Pengumpulan Data .....                                                                                     | 37        |
| 3.7            | Jenis Data .....                                                                                                  | 38        |
| 3.8            | Metode Analisis Data .....                                                                                        | 38        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                              | <b>43</b> |
| 4.1            | Karakteristik Responden .....                                                                                     | 43        |
| 4.2            | Analisis Hasil Tingkat Kesesuaian Kepentingan Pelanggan<br>terhadap Pelaksanaan Kualitas Sepatu merek Keeve ..... | 45        |
| 4.3            | Interprestasi Diagram Kartesius .....                                                                             | 65        |

**BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| 5.1 Simpulan ..... | 67 |
| 5.2 Saran .....    | 69 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## DAFTAR TABEL

|              |                                                                                    |    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1    | Variabel dan Indikator .....                                                       | 37 |
| Tabel 4.1    | Karakteristik Responden .....                                                      | 43 |
| Tabel 4.2    | <i>Descriptive Statistics</i> Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan .....                   | 45 |
| Tabel 4.3    | <i>Descriptive Statistics</i> Tingkat Kepentingan/Harapan .....                    | 46 |
| Tabel 4.4    | Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Harapan .....                                   | 47 |
| Tabel 4.5.1  | Kualitas Sepatu KEEVE sangat baik .....                                            | 48 |
| Tabel 4.5.2  | Kualitas Sepatu KEEVE sangat baik .....                                            | 48 |
| Tabel 4.6.1  | Sepatu KEEVE tampil dengan berbagai model .....                                    | 49 |
| Tabel 4.6.2  | Sepatu KEEVE tampil dengan berbagai model .....                                    | 49 |
| Tabel 4.7.1  | Harga Sepatu KEEVE kompetitif .....                                                | 50 |
| Tabel 4.7.2  | Harga Sepatu KEEVE kompetitif .....                                                | 50 |
| Tabel 4.8.1  | Karyawan melayani pelanggan dengan ramah .....                                     | 51 |
| Tabel 4.8.2  | Karyawan melayani pelanggan dengan ramah .....                                     | 51 |
| Tabel 4.9.1  | Terdapat bermacam corak dan pilihan .....                                          | 52 |
| Tabel 4.9.2  | Terdapat bermacam corak dan pilihan .....                                          | 52 |
| Tabel 4.10.1 | Model Increase Height Sepatu KEEVE bagus dan halus .....                           | 53 |
| Tabel 4.10.2 | Model Increase Height Sepatu KEEVE bagus dan halus .....                           | 53 |
| Tabel 4.11.1 | Sepatu KEEVE kuat dan tahan lama .....                                             | 54 |
| Tabel 4.11.2 | Sepatu KEEVE kuat dan tahan lama .....                                             | 54 |
| Tabel 4.12.1 | Sepatu KEEVE mudah didapat .....                                                   | 55 |
| Tabel 4.12.2 | Sepatu KEEVE mudah didapat .....                                                   | 55 |
| Tabel 4.13.1 | Terdapat website, email yang mempermudah customer<br>mengetahui sepatu KEEVE ..... | 56 |
| Tabel 4.13.2 | Terdapat website, email yang mempermudah customer<br>mengetahui sepatu KEEVE ..... | 56 |
| Tabel 4.14.1 | Design Sepatu KEEVE eksklusif .....                                                | 57 |
| Tabel 4.14.2 | Design Sepatu KEEVE eksklusif .....                                                | 57 |

|              |                                                                                                                |    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.15.1 | Sangat nyaman dipakai karena menggunakan Double Cushion Layer .....                                            | 58 |
| Tabel 4.15.2 | Sangat nyaman dipakai karena menggunakan Double Cushion Layer .....                                            | 58 |
| Tabel 4.16.1 | Menambah percaya diri ketika memakai sepatu KEEVE .....                                                        | 59 |
| Tabel 4.16.2 | Menambah percaya diri ketika memakai sepatu KEEVE .....                                                        | 59 |
| Tabel 4.17.1 | Mendapat layanan garansi cacat produksi .....                                                                  | 60 |
| Tabel 4.17.2 | Mendapat layanan garansi cacat produksi .....                                                                  | 60 |
| Tabel 4.18.1 | Sepatu KEEVE merupakan merk bergensi .....                                                                     | 61 |
| Tabel 4.18.2 | Sepatu KEEVE merupakan merk bergensi .....                                                                     | 61 |
| Tabel 4.19.1 | Mendapat hak paten dari HAKI .....                                                                             | 62 |
| Tabel 4.19.2 | Mendapat hak paten dari HAKI .....                                                                             | 62 |
| Tabel 4.20   | Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Sepatu KEEVE ..... | 63 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                                             |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Sistem Pemasaran Sederhana .....                                            | 7  |
| Gambar 2.2 | Strategi Pengembangan Produk .....                                          | 23 |
| Gambar 2.3 | Respon Ketidakpuasan .....                                                  | 24 |
| Gambar 3.1 | Diagram Kartesius .....                                                     | 41 |
| Gambar 4.1 | Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas<br>Sepatu Keeve..... | 64 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner  
Lampiran 2 : Hasil Analisis SPSS  
Lampiran 3 : Brosur Sepatu Keeve

