

TUGAS AKHIR

Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Semester :	09
Tanggal :	24-11-2009
No. Reg. :	1. 509102341
	2. 571/09/402

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MINI MARKET CERIAMart

DWI FITRIA
4160401-003

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMB
Harap dijaga keutuhannya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

MERCU BUANA

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009

PT. GLOBAL NIAGA PERSADA
Apartemen Gunung Sahari NO.3 Lt. 1-3
Jl. Ampera VII Koja, Padamangan
Jakarta Utara, Indonesia
Telp. (021 6457765)

SURAT KETERANGAN
NO. 01/ CRM/ PKL/ IX/ 2008

Kami yang bertandatangan dibawah ini, Bagian Operasional Toko CRM Perum Prima Indah PT. GLOBAL NIAGA PERSADA dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : DWI FITRIA

NIM : 4160401-003

Program Studi : TEKNIK INDUSTRI

Telah selesai melaksanakan Penelitian Tugas Akhir di toko kami sesuai dengan surat permohonan yang diajukan nilai tanggal 16 Agustus 2008 sampai dengan 16 Oktober 2008 dengan hasil SANGAT BAIK.

Dengan surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Oktober 2008

KA/ AAS TOKO
PT. GLOBAL NIAGA PERSADA



HERI SISWANTO
KA/ AAS TOKO

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA MINI MARKET CERIAMart



Nama : Dwi Fitria

NIM : 4160401-003

Program studi : Teknik Industri

Mengetahu,

Pembimbing



Ir. Sonny Koeswara, MSc

Ka. Prodi Teknik Industri



Ir. Muhammad Kholil, MT

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Fitria
NIM : 4160401-003
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Mini Market Ceria

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Agustus 2009

Penulis

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Dwi Fitria
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 17 Juni 1987
Alamat : Jl. Kedoya Raya Pesing Koneng 44 04/01 Jakarta Barat

Pendidikan Formal

1. Teknik Industri, universitas Mercu Buana (2004-2009)
2. SMUN 101 JOGLO, Jakarta (2000-2003)
3. SLTPN 191 Duri Kepa, Jakarta (1997-2000)
4. SDN 08 Duri Kepa, Jakarta (1991-1997)

Pengalaman Organisasi

1. Bendahara DPM FTI UMB (2007-2008)
2. Anggota DPM FTI UMB Komisi Bidang Keuangan (2006-2007)
3. Bendahara HMJ Teknik Industri, UMB (2005-2006)

KATA PENGANTAR

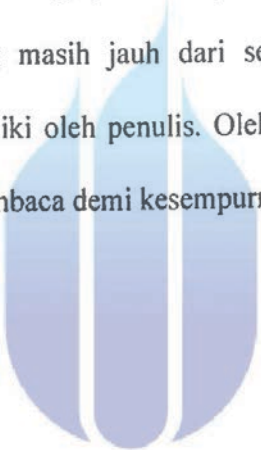
Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Judul yang dipilih oleh penulis adalah “ Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Mini Market Ceriamart”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Penulis banyak memperoleh dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti dan bermanfaat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk kelancaran penyusunannya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Sonny Koeswara, MSIE, selaku pembimbing Tugas Akhir atas bimbingan, waktu dan arahnya kepada penulis.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, ST, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
3. Rekan-rekan di PT. GLOBAL NIAGA PERSADA (Ibu Tri, pak Hasan, pak Heri, mas Dani, Edi, Lina, Nurul, Tia, Aji, Indra, Erik) yang telah memberikan bantuan dan kerja sama yang sangat berharga.
4. Kepada kedua Orang Tua serta segenap keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moril maupun material kepada penulis sehingga semua berjalan dengan baik.

5. Sahabat-sahabatku (Desi,Ucok,Dhani, Astri, Kurniawan, Eris) yang sudah banyak membantu dan mendorong penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kawan-kawan mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercu Buana 2004, 2006 terima kasih atas bantuan dan saran yang dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan masukan serta wawasan bagi pembacanya. Penulis juga menyadari sepenuhnya akan laporan ini yang masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini.



Jakarta, 13 Agustus 2009

Penulis,

Dwi Fitria

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	1
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	3
E. Sistematika penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Pengertian Pelanggan.....	8
2.3 Pengertian Konsumen	10
2.4 Konsep Kepuasan Konsumen Dibidang Jasa.....	12
2.5 Harapan Dan Kepuasan Konsumen	14
2.6 Perangkat Untuk Melacak Dan Mengukur Kepuasan Konsumen	15



2.7	Pengertian Pelayanan	16
2.8	Pengertin Pelayanan Terhadap Pelanggan (Customer Service)	17
2.9	Retail	18
2.10	Jasa	18
2.10.1	Definisi Jasa	18
2.10.2	Karakteristik Jasa	19
2.10.3	Kualis Jasa	20
2.11	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
2.12	Teknik Mengukur Kepuasan Konsumen	25
2.13	Analisa Regresi	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Identifikasi Masalah	31
3.2	Pokok Permasalahan	31
3.3	Tujuan Penelitian	32
3.4	Tinjauan Pustaka	32
3.5	Pengumpulan Data	32
3.6	Pengolahan Data	33
3.7	Hasil Dan Analisa Data	33
3.8	Kesimpulan Dan Saran	33
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Sejarah Singkat	36
4.2	Pengumpulan Data	40

4.2.1	Kuisisioner.....	40
4.2.2	Penyebaran Kuisisioner	41
4.2.3	Pengujian Kuisisioner.....	41
4.3	Pengolahan Data	44
4.3.1	Nilai Kepuasan Pelayanan	46
4.3.2	Nilai Kepentingan Pelayanan.....	47
4.3.3	Skor Servqual.....	49
4.3.4	Diagram Kartesius	50
BAB V	HASIL DAN ANALISA	
5.1	Analisa Karakteristik Koresponden	53
5.2	Kualitas Atribut Pelayanan	55
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Tipe-tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas.....	9
TABEL 4.1 Format Jawaban Tipe Liker	40
TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Variable Kepuasan	42
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepentingan	43
TABEL 4.4 Data Hasil Kuisioner Mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	44
TABEL 4.5 Data Hasil Kuisioner Mengenai Tingkat Kepentingan Pelayanan	45
TABEL 4.6 Nilai Kepuasan Pelayanan	46
TABEL 4.7 Nilai kepentingan Pelayanan.....	48
TABEL 4.8 Skor Servqual/Gap Score	49
TABEL 4.9 Nilai Kepuasan Dan Nilai Kepentingan	50
TABEL 5.1 Karakteristik Responden.....	53
TABEL 5.2 Skor Servqual/Gap Score Rata-rata Dimensi Reliability.....	56
TABEL 5.3 Skor Servqual/Gap Score Rata-rata Dimensi Tangibles.....	56
TABEL 5.4 Skor Servqual/Gap Score Rata-rata Dimensi Responsiveness	57
TABEL 5.5 Skor Servqual/Gap Score Rata-rata Dimensi Assurance.....	57
TABEL 5.6 Skor Servqual/Gap Score Rata-rata Dimensi Empathy	58
TABEL 5.7 Rangkingskor Servqual /Gap Score Per Dimensi	59
TABEL 5.8 Rangkingskor Servqual/Gap Score Per Atribut	59

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Diagrm Segi Tiga Pemasaran Jasa.....	13
GAMBAR 2.2	Scatter Plot.....	30
GAMBAR 3.1	Metodologi Penelitian.....	35
GAMBAR 4.1	Stuktur Organisasi Dalam Toko (Perusahaan).....	41
GAMBAR 4.2	Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	51

