# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA P.T. HERO SUPERMARKET, Tbk MALL PURI INDAH JAKARTA

**SKRIPSI**
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**
**Gelar SARJANA EKONOMI**
**Program Studi Manajemen**


**N a m a : MAHPUD**
**N I M : 03101-142**


UNIVERSITAS
MERCU BUANA


**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**
**JAKARTA**

**2005**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| | |
|---|---|
| **N a m a** | **: MAHPUD** |
| **N I M** | **: 03101-142** |
| **N I R M** | **: 03101-142** |
| **Program Studi** | **: MANAJEMEN (S1)** |
| **Judul Skripsi** | **: ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA P.T. HERO SUPERMARKET Tbk. MALL PURI INDAH JAKARTA** |
| **Tanggal Ujian Skripsi** | **: 27 September 2005** |

Disahkan Oleh :

Pembimbing

**( PRIYONO, SE. MM )**
Tanggal : 12/10-05

Dekan,

**(Drs. Hadri Mulya, MSi)**
Tanggal : 13/10-05

Ketua Jurusan Manajemen/Akuntansi

**(Tafiprios, SE, MM)**
Tanggal :

# DAFTAR ISI

**Halaman**


**LEMBAR JUDUL** ..... i

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI** ..... ii

**KATA PENGANTAR** ..... iii

**DAFTAR ISI** ..... vii

**DAFTAR TABEL** ..... x

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xii

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian ..... 1

B. Perumusan Masalah ..... 3

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 3

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Pemasaran ..... 5

B. Konsep Pemasaran ..... 6

C. Pengertian Kepuasan konsumen ..... 7

D. Perangkat Untuk Melacak dan mengukur Kepuasan Pelanggan ..... 9

E. Pengertian Pelayanan ..... 11

F. Pengertian Pelayanan Terhadap Pelanggan Customer Service ..... 11

G. Pengertian Persepsi Konsumen..... ..... 12

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan ..... 13

1. Lokasi Penelitian ..... 13

2. Sejarah P.T. Hero Supermarket ..... 13

3. Struktur Organisasi ..... 19

3.1. Penempilan Fisik Toko dan Fasilitas Pendukung....26

3.2. Jasa-Jasa yang berhubungan dengan penjualan.....27

B. Metode Penelitian ..... 29

C. Definisi Operasional Variabel ..... 29

D. Sampel Penelitian ..... 30

E. Metode Pengumpulan Data ..... 31

F. Metode Analisa Data ..... 32

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Karakteristik Responden ..... 34

B. Analisis Pengetahuan Responden..... 38

C. Analisis Persepsi Responden Terhadap Atribut Pelayanan Konsumen..... 40

D. Analisis Penentuan Kombinasi Atribut-Atribut yang penting Bagi Konsumen..... ...51

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 57

B. Saran-saran ..... 59

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**SURAT KETERANGAN RISET**

# DAFTAR TABEL

**Tabel**


Tabel 1 Tingkat Usia Responden

Tabel 2 Tingkat Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Tingkat Penghasilan Responden

Tabel 4 Tingkat Jenis Pekerjaan Responden.

Tabel 5 Tingkat Posisi Responden dalam Keluarga

Tabel 6 Tingkat Belanja Responden di Hero Supermarket

Tabel 7 Tingkat Prosentase Sehari-hari yang ada di Hero Supermarket

Tabel 8 Tingkat Kebersihan Ruangan

Tabel 9 Tingkat Fasilitas Toilet

Tabel 10 Tingkat Fasilitas Tempat parkir

Tabel 11 Tingkat AC (Air Conditioning)

Tabel 12 Tingkat Tata Lampu

Tabel 13 Tingkat Display Barang

Tabel 14 Tingkat Ketersediaan Barang saat dibutuhkan

Tabel 15 Tingkat Kualitas Produk yang dijual

Tabel 16 Tingkat Konsistensi Mutu Produk yang dijual

Tabel 17 Tingkat Kemudahan mencari Produk yang dibutuhkan

Tabel 18 Tingkat Pengawasan Terhadap Keadaan produk yang dijual

Tabel 19 Tingkat Kemampuan Kasir dalam Melayani Pelanggan

Tabel 20 Tingkat Kemampuan Karyawan dalam Berkomunikasi dalam pelanggan

Tabel 21 Tingkat Usaha dari Pihak toko Untuk Mengenal Pelanggan dan Kebutuhannya

Tabel 22 Tingkat Penanganan Komplain

Tabel 23 Total Variance Explained

Tabel 24 Faktor Baru dan Kontribusi Terhadap Penelitian

# DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran**


1. Lampiran Analisis Faktor
2. Daftar Kuesioner
3. Struktur Organisasi
4. Daftar Riwayat Hidup
5. Surat Keterangan Riset
6. Daftar Pustaka