ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TIGA DEPARTEMEN STORE DI WILAYAH TANGERANG

(Studi kasus : Robinson, Matahari, Ramayana Departemen Store)

SKRIPSI

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

Nama : **NINUK SUDARWATI**

NIM : **03101-174**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	**NINUK SUDARWATI**
NIM	:	03101-174
Program Studi	:	MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi	:	**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TIGA DEPARTEMENTSTORE DI WILAYAH TANGERANG (Studi Kasus : Robinson, Matahari, Ramayana Departement Store)**
Tanggal Ujian Skripsi	:	29 Oktober 2005

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Drs. Wawan Purwanto. SE, MM
Tanggal : 14/11 '05

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

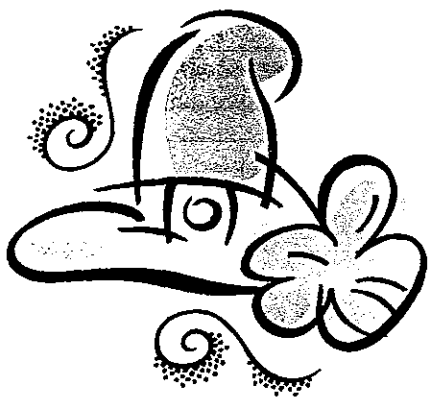
(Drs. Hadri Mulya.MSi)
Tanggal :

Ketua Jurusan Manajemen

(Tafiprios. SE,MM)
Tanggal : 14/11 '05

Bismillahirrahmanirrahim

Cinta Adalah Anugerah Terindah Yang Allah Berikan
Kepada Makhluknya
Karena Cintalah Dunia Dipelihara
Karena Cintalah Setiap Makhluk Terus Mempertahankan
Diri Sendiri-Sendiri
Cinta Adalah Penyatuan Rasa Kasihan, Hormat, Mendamba,
Kesabaran, Penyesalan, Terkejut, Dan Pemaafan
Cinta Membuat Jalan Keras Menjadi Lunak Dan
Membalikan Kegelapan Menjadi Cahaya
Karena Cinta Dan Kasih Sayanglah Skripsi Ini
Dapat Aku Selesaikan
Cinta Dari Kedua Orang Tuaku, Saudara-Saudaraku,
Dan Para Sahabatku
Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk Orang-Orang
Yang Paling Aku Cintai Di Dunia Ini
Kedua Orang Tuaku Dan Seluruh Keluarga Besarku



KATA PENGANTAR

Alhamdullillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, serta atas izin-Nya, skripsi ini dapat selesai dengan baik, skripsi ini mengambil judul " ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TIGA DEPARTEMENT STORE DI WILAYAH TANGERANG ".

Penyusunan skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1). Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, mengingat kemampuan dan pengalaman ang terbatas ang di miliki penulis. Oleh karena kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis tunjukan kepada :

1. Keluargaku tercinta Bapak dan Ibu tercinta, yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran telah memberikan dorongan serta dukungan baik moril maupun materil serta doa kepada penulis

   Mas-masku dan mbayu-mbayuku tercinta serta adikku tersayang. Terimakasih atas semua cinta dan nasehatnya selama ini kepada penulis, hanya ini yang dapat aku berikan.

2. Bpk H. Probosutedjo selaku ketua Yayasan Menara Bhakti

3. Bpk Dr. Ir. Suharyadi .Msi selaku Rektor Universitas Mercu Buana
4. Bpk Drs. Hadri Mulya. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi
5. Bpk Tafiprios SE.MM selaku Ketua Jurusam Manajemen
6. Ibu Daru Asih .SE. Msi selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bpk Drs. Wawan Purwanto SE.MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi , terimakasih telah meluangkan waktu, perhatian, pikiran, dukungan dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf TU Universitas Mercu Buana
9. Semua keponakan-keponakanku tercinta, P'kbar Semuanya???, Sahabatku Iik + Yayang (makasih atas smuanya 'n ditunggu undangannya??)
10. Sahabat-sahabat terbaikku, yang selalu memberikan warna-warni indah dalam hidupku, teteh" Wulan", ade" Dinie", mami" Rika"(hai girls, akhirnya impian Qt terwujud deh !!!), aa"Indra", Andrie, QQ, Bulpooh (kpan Qt liburan lg ??), Dina, Kusma, Tiwi ,Intan, Robi, Dewan, Atsip (Qt wisuda bareng neh...), anak-anak Virus gank"Ambon, Munix, Ojie, Jacky, Arief, Hendra"(dah kelar bloom skripsinya???)
11. Semua teman-teman angkatan 2001 yang tidak bisa ditulis satu-persatu

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta , September 2005

Penulis

Ninuk Sudarwati

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL..... iv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Perumusan Masalah 4

C. Pembatasan Masalah 4

D. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian 4

D.1. Tujuan Penelitian 4

D.2. Kegunaan Penelitian 5

BAB I LANDASAN TEORI 6

A. Pengertian Pemasaran, Manajemen Pemasaran

Dan Konsep Pemasaran 6

A.1. Pengertian Pemasaran 6

A.2. Pengertian Manajemen Pemasaran 7

A.3. Konsep Pemasaran 8

B. Konsep Retail dan Klasifikasi Barang Konsumsi 9

B.1. Pengertian dan Konsep Retail 9

B.2. Klasifikasi Barang Konsumsi 14

C. Persepsi dan Perilaku Konsumen 15

C.1. Persepsi Konsumen 15

C.2. Perilaku Konsumen 17

D. Pengertian Dan Konsep Jasa Pelayanan Serta

Kepuasan Konsumen 19

D.1. Karakteristik Jasa 19

D.2. Kualitas Jasa dan Pelayanan 21

D.3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan..... 22

D.4. Kepuasan Konsumen 24

BAB III METODELOGI PENELITIAN 29

A. Lokasi Penelitian 29

B. Gambaran Umum Objek 29

a. Gambaran Umum PT. Matahari Putra Prima Tbk .....

b. Gambaran Umum PT. Ramayana Makmur

Sentosa Tbk.

C. Metode Penelitian 34

D. Populasi Dan Sampel Penelitian 35

E. Variabel dan Pengukuran 35

E.1. Variabel Penelitian 35

E.2. Definisi Operasional Variabel 35

E.3. Indikator Dan Pengukuran 37

E.4. Pengukuran 38

F. Metode Pengumpulan Data 39

F.1. Library Research 39

F.2. File Research 39

G. Jenis Data 40

H. Metode Analisis Data 40

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 41

A. Analisis Karakteristik Responden 41

B. Analisis Deskriptif Tentang persepsi Konsumen

Terhadap Kualitas Palayanan 44

C. Analisis Chi Squere..... 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 62

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

4.1. Tabel Karakteristik Responden 42

4.2. Tabel Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan 44