

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
PELAYANAN FUMIGASI DI PT. SURYA ARTHA
INSPECTINDO JAKARTA**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : DEDI IRAWAN
NIM : 03101 – 036



MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2006

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
PELAYANAN FUMIGASI DI PT. SURYA ARTHA
INSPECTINDO JAKARTA**

SKRIPSI

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

Nama : DEDI IRAWAN
NIM : 03101 – 036



MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DEDI IRAWAN
NIM : 03101-036
NIRM : 03101-036
Program Studi : MANAJEMEN (SI)
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
JASA PELAYANAN FUMIGASI DI PT. SURYA
ARTHA INSPECTINDO

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(DRS. WAWAN PURWANTO, SE, MM)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen / Akuntansi

(DRS. HADRI MULYA, MSi)

Tanggal :

(TAFIPRIOS, SE, MM)

Tanggal 21/9-08

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM

Allhamdulillah Robbil 'aalamiin dengan segala kerendahan hati penulis penjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun penulis tetap berusaha menyumbangkan buah pikiran dan pengalaman yang paling maksimal kepada semua pihak. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan yang telah telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kepada Orang Tua Penulis, Mama dan Papa tercinta yang selalu setia mendampingi penulis, memberikan dorongan baik moril maupun materil, doa yang tulus dan kasih sayang yang selalu menyertai langkah penulis setiap saat juga kepada adikku Tati, Nia, Fatma dan Dede Aliya, Arif, Iwark

2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Kepada Pimpinan PT. Surya Artha Inspectindo dan staf-stafnya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan berbagi waktu dan wawasannya.
4. Bapak H. Probosutedjo selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M. S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Drs. Hadri Mulya, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Tafiprios, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Mercu Buana.
9. Untuk Mami dan Om Anton Iriani selaku Direktur CV. Utama Bumi Mandiri, Pa Hadi Suprijanto selaku Manager PLN Sepatan, Pa Dedi Subaktiadi selaku Direktur PT. Listria Persada
10. Untuk teman-temanku di PT. Listria Persada dan CV. Utama Bumi Mandiri yang selalu setia menemani perjalanan penulis dalam suka dan duka.

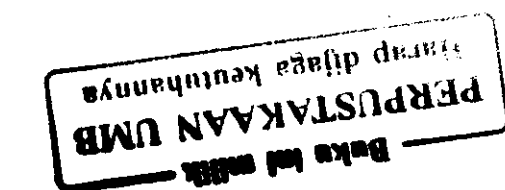
11. Untuk teman-temanku Jefri dan Mahfud, Wachid dan Lisa, T-joy, Bgeng, Dhenge, Meyga, Ida, Bodonk Ox's, Firman, Karlinayanti, Iroh, Thoink
12. Untuk anak-anak Saralois dan Kavling Fitra, Moel, M-phe, Adi, Frakas, Samsul, T-day, Bheng-bheng, Harri, Heru, Indah, Dj, Devi, Fita, Vera, Timah, Ozzy, Letoy, N- tri, Neng, Ratih, Deden, Jurek, Irma, Dida
13. Untuk semua teman-teman angkatan '01 jurusan manajemen laki-laki maupun perempuan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca



Jakarta, Agustus 2006

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	3
B. Konsep Pemasaran	4
C. Pengertian Kepuasan Konsumen	5
D. Pengertian Pelayanan	7
E. Pengertian Fumigasi	8
F. Persepsi Konsumen	8

G. Pelayanan Berkualitas.....	9
-------------------------------	---

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	11
B. Sejarah PT. Surya Artha Inspectindo.....	11
C. Struktur Organisasi.....	12
D. Kegiatan Pokok PT. Surya Artha Inspectindo.....	18
1. Peralatan dan Bahan Yang Diperlukan.....	19
2. Persiapan.....	20
3. Tempat / Lokasi Fumigasi.....	21
4. Suhu Ruangan Fumigasi.....	21
E. Metode Penelitian.....	22
F. Identifikasi Variabel dan Pengukuran.....	22
G. Definisi Operasional Variabel.....	23
H. Populasi dan Sampel.....	25
I. Metode Pengumpulan Data.....	26
J. Metode Analisis Data.....	27

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Perusahaan.....	31
B. Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja dan Harapan.....	33

1. Analisis Keandalan Pelayanan.....	33
a) Harga Fumigasi.....	33
b) Ketepatan Waktu.....	34
2. Analisis Tanggapan.....	34
a) Penanganan Keluhan Yang Sigap.....	34
b) Kemudahan Akses.....	35
3. Analisis Jaminan.....	35
a) Keramahan dan Kesopanan.....	35
b) Teknologi Peralatan.....	36
4. Analisis Empati.....	36
a) Komunikasi Pelanggan Dengan Perusahaan.....	36
b) Kecepatan Pekerjaan.....	37
5. Analisis Bukti Langsung.....	37
a) Pemberian Sertifikat Fumigasi.....	37
b) Jaminan Fumigasi.....	38
C. Analisis Perbandingan Secara Deskriptif Antara Kinerja dan Harapan.....	40
D. Analisis Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran-saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 4.1	Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Bidang.....	31
Tabel 4.2	Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Tahun.....	32
Tabel 4.3	Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Volume (Pemakaian).....	32
Tabel 4.4	Tabel Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Produk Di PT. Surya Artha Inspectindo Antara Kinerja dan Harapan....	39
Tabel 4.5	Analisis Perbandingan Secara Deskriptif Antara Kinerja dan Harapan Dalam Persen (%).....	40
Tabel 4.6	Tabel Penilaian Atribut-atribut Produk.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram Kartesius	29
Gambar 2	Faktor-faktor Atribut yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Struktur Organisasi
3. Daftar Riwayat Hidup
4. Daftar Pustaka

