

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN
ATRIBUT PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGRAJIN PERAK
HS SILVER KOTAGEDE
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh :
Arwin Arifka Wicaksana
(20070410052)**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

SKRIPSI
PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN
ATRIBUT PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGRAJIN PERAK
HS SILVER KOTAGEDE
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

ARWIN ARIFKA WICAKSANA
20070410052

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Drs. Wihandaru SP., M.Si
NIK : 143 002

Tanggal 30 Maret 2011

SKRIPSI
PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN
ATRIBUT PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGRAJIN PERAK
HS SILVER KOTAGEDE
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

ARWIN ARIFKA WICAKSANA
20070410052

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 April 2011
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Dr. Susanto, M.S
NIK: 130887249

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Peguji

Drs. Wihandaru SP., M.Si
NIK: 143002

Hasnah Rimiati, S.E., M.Si
NIK: 143006

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar.,SE.,Msi.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arwin Arifka Wicaksana

Nomor Mahasiswa : 20070410052

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengrajin Perak HS Silver Kotagede Yogyakarta“ tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Maret 2011

Arwin Arifka Wicaksana

MOTTO

- ❖ *“ Siapa yang tidak mengenal harga nikmat ketika adanya nikmat itu, maka ia akan mengetahui harga kebesaran nikmat setelah tadanya ” (Al-Hikam).*
- ❖ *Ilmu adalah jedela dunia, agama adalah cahaya kehidupan. Ilmu tanpa agama buta, agama tanpa ilmu sesat. (Albert Einstein)*
- ❖ *“ Orang yang paling utama adalah orang yang berilmu yang beriman, yang apabila dibutuhkan orang maka dia akan berguna bagi orang lain dan apabila tidak dibutuhkan orang, maka berrguna bagi dirinya sendiri ” (H.R. AlBaihaqi).*
- ❖ *“ Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga ” (H.R. Muslim dan Tirmidzi).*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi saya sehingga cepat terselesaikan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada :

- ✚ Ibuku yang sangat aku cintai, terimakasih atas semangat dan doanya.
- ✚ Seseorang disana matur nuwun sekali atas semangat-semangatmu yang mendorong aq agar skripsi ini cepat selesai.
- ✚ Pak Wihandaru sebagai dosen pembimbingku yang membimbingku dengan sabar dan emosi.matur nuwun sanget pak.
- ✚ Tri wahyuni nofita, terimakasih atas tepuk tangan dan bantuannya selama ini sehingga skripsiku bisa selesai.
- ✚ Teman-teman manajemen seangkatanku, Ryan, Totok, Sandi, Sulung, Dwi, Dewi, Veni, Lina, Ida terimakasih atas dukungannya.

✚ Teman-teman rumah yang selalu membuat aq lebih semangat selama ini.

✚ Teman-teman futsal, MUFC, Jiuk FC, EBONY FC, Arwin FC
terimakasih dan semangat yaa. Futsal futsal futsal

✚ Teman-teman UMY satu angkatanku semua, maturnuwun nggih bantuannya selama ini

✚ Semua yang telah membantu skripsi aku, thankk you banget.

✚ Semua yang belum aq sebutin satu-satu, makasih bantuannya.

INTISARI

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Selain itu dengan perkembangan ekonomi pada saat sekarang ini akan membawa dampak yang cukup besar dalam dunia usaha khususnya di bidang kerajinan perak.

Penelitian tentang kepuasan konsumen yang diukur melalui *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase* terhadap kepuasan konsumen pada pengrajin perak HS Silver. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase* terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Pengrajin Perak HS Silver. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *convenience sampling* mengumpulkan informasi dari anggota populasi yang mudah didekati dan didapatkan dengan jumlah sampel 100 orang.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows* diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut diatas. Pengujian nilai-nilai parameter yang dihasilkan akan dilakukan dengan uji t test maupun uji f juga dilakukan uji Adjusted R² untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti ada dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel *Attributes Related to the Product* dan *Attributes Related to the Service*, sedangkan variabel *Attributes Related to the Purchase* tidak signifikan artinya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase*

ABSTRACT

Consumer satisfaction is feeling happy or disappointed person arising from comparing the perceived performance of the product (or outcome) of their expectations. In addition to the development ekonomi at this present moment will bring a considerable impact in the business world, especially in the field of silver.

Research on customer satisfaction as measured through the Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase of consumer satisfaction in HS silversmiths Silver. The goal is to determine the effect Related to the Product Attributes, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase of consumer satisfaction. The population in this study is the customer Craftsmen Silver Silver HS. The sampling method used non-probability sampling is convenience sampling to collect information from members of the population approachable and obtained with a sample of 100 people.

In this study, multiple linear regression analysis using SPSS 16.0 for windows is needed to determine the effect of the above variables. Tests for parameter values generated will be done by t test test test and also tests f Adjusted R² to identify how much influence the independent variables can affect the dependent variable.

The results showed that the three variables under study there were two variables that significantly influence consumer satisfaction that is variable to the Product Related Attributes and Attributes Related to the Service, while variable Attributes Related to the Purchase insignificant means not having a significant influence on consumer satisfaction.

Keywords: Related to the Product Attributes, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengrajin Perak HS Silver Kotagede Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Misbahul Anwar,.SE,.Msi. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Kepala Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Ibu Sri Handari Wahyuningsih,. SE,. Msi yang telah banyak memberi bimbingan dan mempermudah selama penulis menyelesaikan skripsi.

3. Bapak Drs. Wihandaru., M.Si. yang penuh kesabaran telah membimbing saya dan memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat perlu dilakukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 25 April 2011

Arwin Arifka Wicaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.	1
B. Batasan Masalah.	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.	5
E. Manfaat Penelitian.	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan teori	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Konsep pemasaran.....	7
3. Pengertian Kepuasan Konsumen	9
4. Atribut Pembentuk Kepuasan.....	10
5. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	15
C. Hipotesis Penelitian.....	16
D. Model Penelitian.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	22
F. Uji Kualitas Instrumen.....	28
G. Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek penelitian	34
1. Obyek Penelitian.....	34
2. Subyek Penelitian	38
B. Uji Validitas Data.....	42
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas	45
C. Hasil Penelitian	46
1. Analisis regresi	46
2. Uji Model	49
3. Uji Hipotesis.....	50
D. Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
C. Keterbatasan Penelitian	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.8 hasil Uji F.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji t Atribut Produk	50
Tabel 4.10 Hasil Uji t Atribut Layanan.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji t Atribut pembelian.....	51
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Adjusted R Square.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
----------------------------------	----