

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
DI SWALAYAN JODO  
PURWOREJO**



Disusun Oleh :  
R. TRI HARTADI LEGOWO  
2001 041 0006

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

ՀՕՒԻ ՕԿԻ 0008  
Կ. ՀԻՒ ԻՄՔ.ԼՎԻ ԴԵՍՈՎՈ  
Դիսսերտացիա :



Հոգևորապես  
Ընդաշնակցությամբ  
Եզրա Ինքնուրույն Էկոնոմի Բրոգրամ Տիպի Մանջլեան  
ԴիսլոկաՑիոնա Մեմբերի Բերջնական Ուսույթի Մեմբերոյն Օգնի Զարկա

Տիպի :

**ԲՈՒՅՆՈՒԹՅՈՒ  
ԸՆԴՈՒՄԵՆԻ ԴՕԸ  
ՄԵՄԲԵՐՍԿՈՒՆԻ ԿԵՐՈՒՄԻ ԿՈՆՏՈՒՄԵՆ  
ՎՈՒՄԵՆԻ ԵՄԿՈՒՄԵՆԻ ԵԿՈՆՈՄԻ**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
DI SWALAYAN JODO  
PURWOREJO**



Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Supriyadi", written over a large, stylized loop.

**Drs. Supriyadi, MM**  
**NIK / 143 010**

**Tanggal: 21 Juli 2005**

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPuasan KONSUMEN  
DI SWALAYAN LODO  
PURWOREJO

Ditjukkan oleh:  
R. TRI HARJADI EGOWO  
2001 041 0006

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Tanggal: 21 Juli 2002

Drs. Supriyadi, M.A.  
NIR : 143 010

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
DI SWALAYAN JODO  
PURWOREJO**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal: 31 Agustus 2005

Yang terdiri dari:

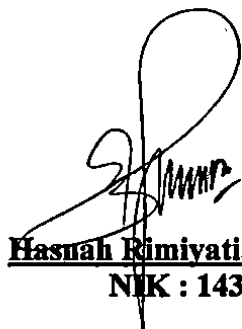
Ketua:



**Dra. Tri Maryati, M.M.**

**NIK : 143 028**

Anggota:



**Hasnah Rimiati, S.E., M.Si.**  
**NIK : 143 006**



**Ika Nurul Qamari, S.E., M. Si**  
**NIK : 143 058**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Mubahul Anwar S.E. M.Si.**



Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan Fakultas Ekonomi

Mengucapkan

MIK : 143 008  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

MIK : 143 028  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yang saya hormati

MIK : 143 028  
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Kepada

Yang saya hormati

Tanggal: 21 Agustus 2002

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Survei ini telah dilaksanakan dan disajikan di depan

**РУКОВОДНО**  
**ДИ СЛУЖБАВИ ТОДО**  
**МЕМБЕНСАВИ КЕРУСАН КОНСУМЕР**  
**ВИГИСИ ФАКТОР-ФАКТОР АУИС**

## KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji bagi Allah yang menggenggam semua makhluk-Nya, kita memuji dan memuja-Nya, memohon ampunan serta pertolongan-Nya dan sepiantasnyalah penulis memanjatkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya atas rahmat, taufiq-hidayah, karunia dan pertolongan-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada nabi kita Muhammad SAW, pada keluarga dan sahabat-sahabatnya serta kepada kita semua.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan yang penulis terima dari beberapa pihak, sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis haturkan terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Misbahul Anwar, S.E. M,Si., yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Supriyadi, MM, selaku Pembimbing Skripsi, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan mencurahkan segala perhatiannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Asnawi Asdinardju, M,Si., yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. Ibu Rukma Setia Budi, selaku Pemilik Swalayan “JODO” Purworejo, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Swalayan “JODO” Purworejo.
5. Semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya dengan iringan do'a, semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan pengalaman penulis maka tidaklah menutup kemungkinan banyak kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini baik dalam cara penulisan maupun kualitas analisisnya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi para manajer, penulis, dan pihak-pihak lain yang memerlukannya.

وَالشُّكْرُ لِلَّهِ وَالرَّحْمَةُ لِلَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Penulis

R. Tri Hartadi Legowo



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACK .....	xiv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Defisiensi Perilaku Konsumen .....	7

	2. Teori Perilaku Konsumen .....	9
	3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..	10
	4. Tahap-tahap Proses Pembelian .....	15
	5. Model Perilaku Pelanggan.....	17
	6. Karakteristik Pembeli.....	18
	7. Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
	8. Teori Kepuasan Konsumen.....	21
	9. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..	23
	10. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	26
	B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
	C. Hipotesis .....	28
	D. Model Penelitian .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
	A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	30
	B. Teknik Pengambilan Sampel .....	30
	C. Jenis Data .....	31
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
	F. Uji Kualitas Data.....	34
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
	A. Gambaran Umum Penelitian .....	37

	B. Uji Kevalidan Data .....	39
	C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	42
	D. Pembahasan .....	45
BAB V	SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN .....	47
	A. Simpulan .....	47
	B. Saran .....	49
	C. Keterbatasan Penelitian .....	49

## DAFTAR TABEL

4.1	Profil Responden Swalayan “JODO” .....	39
4.2	Hasil Pengujian Uji Validitas.....	40
4.3	Hasil Pengujian Uji Reliabilitas .....	41
4.4	Nilai Koefisien Determinasi .....	42

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Variabel Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	29
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan "GODON"	33

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja di Swalayan "JODO" Purworejo, serta mencari variabel yang paling dominan mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel harga, variabel produk, variabel pelayanan dan variabel lokasi. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada konsumen yang sedang berbelanja di Swalayan "JODO" Purworejo.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *judgement sampling* dan *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Dari keempat variabel penelitian, ternyata variabel produk adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja di Swalayan "JODO" Purworejo.

**Kata kunci :** Kepuasan konsumen, Swalayan "JODO"

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian di Swaziland "JODO", Purworejo, serta mencari variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan dalam melakukan keputusan pembelian.

Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel harga, variabel produk, variabel pelayanan dan variabel lokasi. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada konsumen yang sedang berbelanja di Swaziland "JODO", Purworejo.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana dan convenience sampling. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Dari keempat variabel penelitian, ternyata variabel produk adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan konsumen yang berbelanja di Swaziland "JODO", Purworejo.

Kata kunci : Keputusan konsumen Swaziland "JODO".

## **ABSTRACT**

*This research target is to know the variables influencing consumer in shopping at self-service "JODO" of Purworejo, and also look for the most dominant variable influence the consumer in purchasing decision.*

*Research variable used is variable of price, variable of product, variable of service, and variable of location, based on a data obtained from research responder which collected by questioner. Questioner propagated to consumer which is shopping at self-service "JODO" of Purworejo.*

*Technique that is used in taking sample is Judgment Sampling and convenience sampling. To test the hypothesis, researcher use Multiple Regression Analysis supported by using program SPSS. From all variable of researched, in fact, variable of product represent the most dominant variable influence the satisfaction of consumer in shopping at self-service "JODO" of Purworejo.*

*Keyword : satisfaction of consumer self service of "JODO"*



## ABSTRACT

This research target is to know the variables influencing consumer in shopping in self-service "JODO" of Purwokerto, and also look for the most dominant variable influence the consumer in purchasing decision. Research variable used is variable of price, variable of product, variable of service, and variable of location, based on a data obtained from research responses which collected by questionnaire. Questioner propagated to consumer which is shopping at self-service "JODO" of Purwokerto. Technique then is used in taking sample is judgment sampling and convenience sampling. To test the hypothesis, researcher use Multiple Regression Analysis supported by using program SPSS. From all variable of researched, in fact variable of product represent the most dominant variable influence the satisfaction of consumer in shopping in self-service "JODO" of Purwokerto.

Keyword: satisfaction of consumer, self-service of "JODO"