

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI
SWALAYAN MEGA BUMI YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :
IMRON SANTOSO
2001 041 0026

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DI SWALAYAN MEGA BUMI
YOGYAKARTA**

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

Tanggal: 22 Maret 2006

Yang terdiri dari:

Ketua:

Lela Hindasah, SE., M.Si

NIK : 143/052

Anggota:

Isthofaina Astuty, SE., M.Si.

NIK : 143.041

Ika Nurul Qamari, SE., M. Si

NIK : 143 058

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Alshahul Anwar SE., M.Si.

NIK : 143 014

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur dari suara-suara hati yang bersifat mulia, sumber ilmu pengetahuan, sumber dari segala kebenaran, Raja dari manusia, Sang Maha Cahaya, Penabur cahaya Ilham, Pilar nalar kebenaran dan kebaikan yang terindah, Sang kekasih tercinta yang tak terbatas pencahayaan cinta-Nya bagi umat-Nya, Allah Subhanau Wa Ta'ala. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi 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 baik moril maupun materiil 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. Susanto, MS, 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. Bapak Sutanto, selaku Pemilik Swalayan Mega Bumi Godean, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Swalayan Mega Bumi Godean.
5. Semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan 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 mengharap saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan skripsi ini.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori dan Penurunan Hipotesis.....	8
1. Konsep Pemasaran.....	6
2. Produk.....	0

3. Harga.....	10
4. Pelayanan	11
5. Lokasi	12
6. Perilaku Konsumen.....	14
7. Kepuasan Konsumen.....	24
8. Pengertian Swalayan.....	32
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
C. Desain Penelitian.....	34
D. Penurunan Hipotesis.....	35
BAB III METODA PENELITIAN.....	36
A. Subyek Penelitian.....	36
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
C. Jenis Data.....	37
D. Teknik Pengambilan data.....	37
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
1. Kepuasan Konsumen.....	38
2. Produk.....	38
3. Harga	38
4. Pelayanan.....	40
5. Lokasi.....	41
F. Uji Kualitas Instrumen.....	42
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
	1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	45
	2. Lokasi Perusahaan.....	46
	3. Permodalan dan Kepemimpinan.....	46
	4. <i>Lay Out</i> Swalayan	46
	5. Struktur Organisasi.....	46
	6. Deskripsi Responden.....	47
	B. Uji Kualitas Data.....	49
	1. Uji Validitas.....	49
	2. Uji Reliabilitas.....	51
	C. Hasil Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	51
	D. Pembahasan.....	55
	E. Implikasi Pada Strategi Pemasaran.....	56
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN...	58
	A. Simpulan.....	58
	B. Saran.....	59
	C. Keterbatasan.....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Rekapilasi Hipotesis Penelitian.....	35
4.1.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
4.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
4.4.Hasil Pengujian Uji Validitas.....	50
4.5.Hasil Pengujian Uji Reliabilitas.....	51
4.6 Nilai Koefisien Bergoni	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1.Kerangka Desain Penelitian.....	34
4.1 Struktur Organisasi Swalayan Mega Rumi	47