

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK NISAN PERUSAHAAN CANDI LUHUR WONOSARI**

SKRIPSI



disusun oleh :

LULUK AULIAN NISA
20010410037

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK NISAN PERUSAHAAN CANDI LUHUR WONOSARI**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



disusun oleh :

LULUK AULIAN NISA
20010410037

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK NISAN PERUSAHAN CANDI LUHUR WONOSARI

Diajukan oleh

LULUK AULIAN NISA
20010410037

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Drs. Asnawi Asdiinardi, M.Si

Tanggal

2007

PROMOSI DAN PERSEKUTUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAAN KOMUNITAS
RUMAH

Ditulis oleh

ELIEN ARIANA NISA
20010410037

Tanggal diteliti oleh :

Pembimbing

Dr. M. Nurhidayah, M.Psi
No. HP : 081 277 2003

Tanggal _____ 2007

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK NISAN PERUSAHAAN CANDI LUHUR WONOSARI


Diajukan oleh

LULUK AULIAN NISA
20010410037

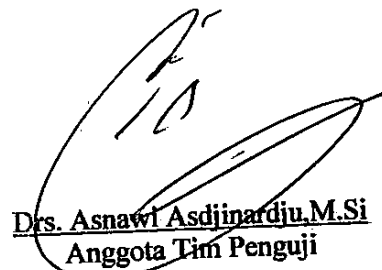
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 April 2007
Yang terdiri dari



Munjiati Munawaroh, SE, M.Si
Ketua Tim Penguji

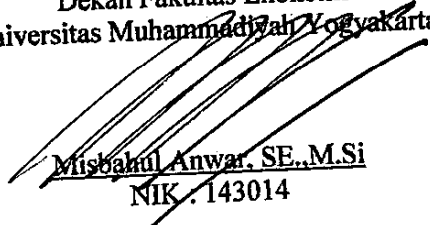


Indah Fatmawati, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji



Drs. Asnawi Asdjinaraju, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK. 143014

PERNYATAAN

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan kemudian apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 24 April 2007

Penyusun,

(Luluk Aulian Nisa)

MOTTO

Kegagalan biasanya merupakan langkah awal menuju sukses, tapi sukses itu sendiri sesungguhnya baru merupakan jalan tak berketentuan menuju puncak sukses.

Lambert Jeffries

"...Sesungguhnya ALLAH tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri..."

(QS.13:11)

Tiadalah suatu kebahagiaan bagi orang yang keluar dari rumahnya untuk menuntut ilmu selain ALLAH SWT akan memudahkan jalan ke syurga.

(HR Thabrani dari Aisyah)

Suatu kehidupan yang penuh kesalahan tak hanya lebih berharga namun juga lebih berguna dibandingkan hidup tanpa melakukan apapun.

George Bernard Shaw

Hidup memerlukan pengorbananan. Pengorbanan memerlukan perjuangan. Perjuangan memerlukan ketabahan. Ketabahan memerlukan keyakinan. Keyakinan pula menentukan

Persahabatan

Syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberi kekuatan kepadaku sehingga aku bisa menyelesaikan skripsiku

Untuk "BABE" Yasir dan ibuku terimakasih atas kasih sayang dan kesabaran yang amat sangat buat Lulu
Akhirnya Lulu lulus Be...

Buat kedua kakakku mas yogan dan mas yunan semoga kita menjadi anak anak yang bisa dibanggakan babe n ibu.. tetep jadi kakak kakak yang sabar menghadapi kebandelanku nggih...

Mas ajiz.... Thanks ya buat semuanya....maaf kalo Lulu selalu merepotkan Mas...

Temen temen "NEA"ku Ika, Ana, Irma, Octy dan Ani makasih ya selalu mewarnai hari hariku...kapan lagi neeh kita ke pasar bareng??!!! Buat Ade ayo dong semangat....mas jaim, bang wewen ayo dong ikuti jejak mas ardin. Ingat umur kita smakin bertambah lho... he..he...

Erik, Alvin, mas yudi, Ipan, Ashing, n anak-anak manajemen yang lain makasih ya buat persahabatan kita...

KATA PENGANTAR



السلام علينا ورحمة الله وبركاته

Puji syukur kepada Allah SWT raja dari segala raja. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula atas keluarga dan sahabatnya. Hanya karena ridho Allah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ” **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK NISAN PERUSAHAN CANDI LUHUR WONOSARI**”.

Skripsi ini di tulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempu selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi walaupun sedikit semoga dapat memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan pengharapan yang tulus kepada:

1. H. Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa selalu memberikan motivasi, bimbingan, pengarahan, saran-saran kebijaksanaan dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi

2. Seluruh staf pengajar FE Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, baik langsung atau tidak langsung yang sangat bermanfaat dimasa mendatang.
3. Papa dan Mama tercinta , seluruh keluarga besarku yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan doa restu baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terwujudnya skripsi ini

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Motto dan persembahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar lampiran	xii
Intisari	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Perilaku Konsumen.....	6
2. Kepuasan Pelanggan	7

3. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	12
C. Hipotesis.....	13
D. Model Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	17
B. Jenis Data.....	17
C. Teknik Pengambilan Sampel	17
D. Teknik Pengumpulan Data	19
E. Definisi Operasional Variabel.....	20
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	23
G. Uji Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek dan Obyek Penelitian.....	29
B. Analisis Deskriptif	40
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	43
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	45
D. Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	53
C. Keterbatasan penelitian	54

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Data Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Nisan Jenis Keramik.....	29
4.2 Data Konsumen Berdasarkan Alamat.....	30
4.3 Jenis dan Harga Satuan Kijing	39
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	42
4.7 Hasil Analisis Uji Validitas.....	43
4.8 Hasil Analisis Uji Reliabilitas	44
4.9 Hasil analisis angka rata-rata.....	45
4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian

16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1. Data Pembelian Nisan Jenis Keramik Tahun 2004-2006 Perusahaan Nisan Candi Luhur**
- 2. Daftar Pertanyaan Responden**
- 3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden**
- 4. Hasil Uji Validitas Reliabilitas**
- 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap perusahaan Candi Luhur. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian pada uji regresi berganda menyatakan nilai, kualitas pelayanan dan sistem pengiriman barang, mempunyai pengaruh signifikan, sedangkan citra dan kualitas persepsian tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Kata kunci : Citra, kualitas persepsian, nilai, kualitas pelayanan, sistem