

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DI SWALAYAN BRAJA
CIREBON**

**An Analysis of the Factors That Influence Consumers Satisfaction in Self-
Service Store Braja Cirebon**



**Disusun Oleh:
MASKRAMA
2001 041 0058**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DI SWALAYAN BRAJA
CIREBON**

Skripsi

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



Disusun Oleh :
MASKRAMA
2001 041 0058

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DI SWALAYAN BRAJA
CIREBON**

Diajukan oleh:
MASKRAMA
2001 041 0058

Telah Disetujui oleh/Dosen Pembimbing:


Drs. H. Asnawi Asdirardju M.Si.

NK : 131 577 593

Tanggal: 17 Desember 2008

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DI SWALAYAN BRAJA
CIREBON**

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

Tanggal: 2 Maret 2009

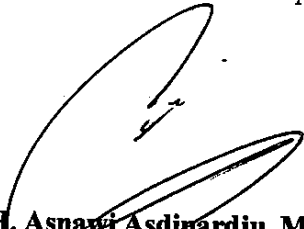
Yang terdiri dari:

Kefua:

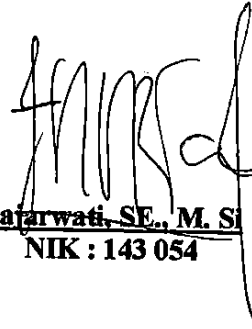


Dra. Hasnah Rimiati, M.Si
NIK : 143 006

Anggota:



Drs. H. Asnawi Asdinardju, M.Si
NIK : 131 577 593



Fajarwati, SE., M. Si
NIK : 143 054

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar SE., M.Si
NIK : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Motto dan Persembahan

We can't solve problem by using the same kind of thinking we used when we created them

(Albert Einstein)

Seseorang yang belum pernah tergetar hatinya oleh ke-Agung-an ayat-ayat suci Al-Qur'an dan teladan suci Nabi Muhammad SAW, tak akan pernah menggetarkan dunla...!

(Prof. Seyyed Hosseln Nasr)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(QS Alam Nasyrah:68)

Taburlah gagasan, petiklah perbuatan, taburlah perbuatan, petiklah keblasaan, taburlah keblasaan, petiklah karakter, taburlah karakter,

Thanks to

Allah SWT Sumber Suara Hati Segala Kebenaran

Nabiku Muhammad SAW

Papah & Mamah atas dukungan dan kesabarannya dalam ngurusin aku yang selalu bandel.

Adik-adikku Dani Affandi yang doyan tidur, Danu Dipura si cungkring baik hati & Inge Larasati si ndut yang cengeng.

Isteriku dan Putriku tersayang, kalian adalah anugerah terindah buat papah.

Keluarga besar H. Sulaeman, Keluarga Besar Trisno Sudarmo

Bpk. Drs. H. Asnawi Asdinardju, M.si

Seluruh Dosen dan Staf Fak. Ekonomi UMY

Rizam (Si Tukang Pijit) thanks ya dah sering mijitin aku, Bejjo (Pongki) yang PD deketin Tanti, Rewin "Embah" (sing mBahurekso PID) cepet nikah dah keriput tao, Lala "nduT," Bowor yang suka gak jelas kalo lagi ngomong, Imponk (thanks atas pinjaman komputernya selama aku ngerjain skripsi), Yuli atas dukungannya, Seluruh Anggota Tourholic, Teman-teman

Anak-anak Serang yang selama ini telah bersedia jadi sahabatku:
Sakmad Si Gondrong, Kebo yang imut, JatEm yang suka asal kalo
ngomong, Gono Si Satpam males, Satim (PO. Blinengk), dan semua
anak2 Serang yang gak bisa aku sebutin satu persatu... ATUR
POSISI BRO...!!!

Personil A2DEJAH: Karno (si Tua), Wawan (si Dumung), Helmi
(Uro), Cuncun (si Denggol) "kapan neh kita kumpul2 lagi"

Honda Tiger 2000 yang selalu setia mengantar

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, SE. M.Si yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. H. Asnawi Asdinardju, M,Si, selaku Pembimbing Skripsi, yang telah berkenan meluangkan waktu tenaga pikiran dan mencurahkan segala

perhatiannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini serta telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak H. Syarif Hidayatullah, selaku Pemilik Swalayan Braja, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Swalayan Braja.
4. 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 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 memelukannya.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| INTISARI..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah..... | 5 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Landasan Teori dan Penurunan Hipotesis..... | 7 |
| 1. Pengertian Pemasaran..... | 7 |
| 2. Pengertian Perilaku Konsumen..... | 8 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Kepuasan Konsumen | 9 |
| 4. Teori Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| 5. Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 13 |
| 6. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen..... | 15 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| C. Hipotesis..... | 20 |
| D. Model Penelitian..... | 21 |
| BAB III METODA PENELITIAN..... | 22 |
| A. Obyek/Subyek Penelitian..... | 22 |
| B. Teknik Pengambilan Sampel..... | 22 |
| C. Jenis Data..... | 23 |
| D. Teknik Pengumpulan data..... | 23 |
| E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 23 |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| 2. Sistem Pengiriman..... | 24 |
| 3. Performa Produk | 25 |
| 4. Citra perusahaan..... | 25 |
| 5. Nilai Harga..... | 26 |
| 6. Prestasi Karyawan..... | 26 |
| 7. Persaingan..... | 26 |
| F. Uji Kualitas Instrumen..... | 27 |
| G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 28 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| | A. Gambaran Umum Perusahaan..... | 31 |
| | 1. Sejarah Berdirinya Perusahaan..... | 31 |
| | 2. Gambaran Umum Konsumen..... | 33 |
| | 3. Deskripsi Data Responden | 33 |
| | B. Uji Instrumen Penelitian..... | 35 |
| | 1. Uji Validitas..... | 35 |
| | 2. Uji Reliabilitas..... | 37 |
| | C. Hasil Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis..... | 37 |
| | D. Pembahasan..... | 43 |
| BAB V | SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN... | 45 |
| | A. Simpulan..... | 45 |
| | B. Saran..... | 46 |
| | C. Keterbatasan | 46 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 4.1.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 34 |
| 4.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| 4.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 35 |
| 4.4.Hasil Pengujian Uji Validitas..... | 36 |
| 4.5.Hasil Pengujian Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 4.6 Nilai Koefisien Determinasi | 20 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Model Penelitian

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja di Swalayan BRAJA Cirebon, baik secara serempak maupun secara parsial.

Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel sistem pengiriman/distribusi, performa produk, citra perusahaan, nilai harga, prestasi karyawan, dan persaingan. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarikan kepada konsumen yang sedang atau pernah berbelanja di Swalayan BRAJA Cirebon.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *judgment sampling* dan *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Keenam variabel bebas dalam penelitian ini positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja di Swalayan BRAJA Cirebon.

Kata kunci : Kepuasan konsumen

ABSTRACT

The goal of this research is to know the variables influencing consumer in shopping at self-service BRAJA of Cirebon, either through in concern and also by parsial.in purchasing decision.

Research variable used is variable of delivery system, variable of product perform, variable of company image , variable of price value , variable of employee achievement , and variable of competition, based on a data obtained from research responder which collected by questioner. Questioner propagated to consumer which is shopping at self-service BRAJA of Cirebon.

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. All of independent variables in this research is positive and significant influence satisfaction of consumer at Self-