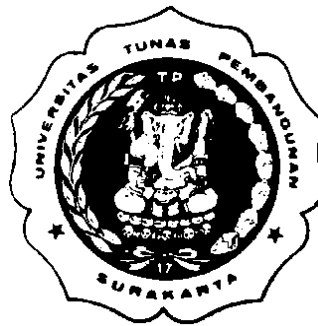


**ANALISIS PENGUKURAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SUKA TANI
DI SUKOHARJO**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

**DENDY DWI WAHAR
NIM : C. 0114.009**

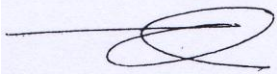
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2018

Surakarta,2018

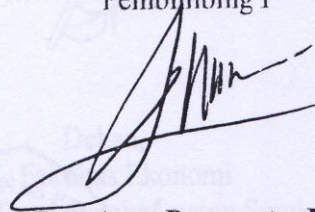
**Disetujui dan diterima baik
Untuk dipertahankan**

Pembimbing II



(Drs. Darsono, M.Si)

Pembimbing I



(Drs. Agus Purwanto, M.Si)

**ANALISIS PENGUKURAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SUKA TANI
DI SUKOHARJO**

Oleh :

**DENDY DWI WAHAR
NIM : C. 0114.009**

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Surakarta, 2018

Penguji :

- | | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| 1. Drs. Suyamto, M.M | (Ketua) | |
| 2. Drs. Trio Handoko, M.M | (Sekretaris) | |
| 3. Drs. Agus Purwanto, M.Si | (Anggota) | |

Tanda tangan



Dekan,
Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta



(Drs. Trio Handoko, M.M)

MOTTO

- ❖ *Dengan Ilmu, Kehidupan menjadi mudah.
Dengan seni, Kehidupan menjadi indah
Dengan Agama, Hidup menjadi terarah*

(Prof. Dr. A.A. Mukti Ali)

- ❖ *Ngestokna dhedhawuhane Pangeran lan singkirana wewalere Kang Maha Kawasa. Warahing piyandel utawa agama kang den anut, tindakna ing sadina-dina; dimen ayem tentrem miwah rahayu kang pinanggih.*

(Wredatama)

Karya kecil ini 'ku persembahkan teruntuk :

- Kedua orang tua'ku yang selalu memberikan dorongan, semangat do'a dan kasih sayangnya.
- Rekan-rekan yang telah ikut memberikan dorongan dan semangat.
- Almamater'ku tersinta.

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengukuran Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada CV Suka Tani di Sukoharjo”** dengan baik dan lancar.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah guna melengkapi tugas dan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir sarjana pada Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Di dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga Kepada Yang Terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M selaku Dekan fakultas ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Drs. Agus Purwanto, M.Si, selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Darsono, M.Si, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberkan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan beserta staf CV Suka Tani di Sukoharjo yang telah berkenan memberikan data dalam penelitian ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang

sifatnya membangun demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

Surakarta,..... 2018
Penulis,

ABSTRAK

Dendy Dwi Wahar. NIM C. 0114.009. **JUDUL: ANALISIS PENGUKURAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SUKA TANI DI SUKOHARJO.** Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Juli 2018.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Suka Tani sudah pada taraf memuaskan pelanggan?(2) Apakah tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan?

Penelitian ini dilakukan pada konsumen CV Suka Tani di Sukoharjo.. Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh konsumen yang tidak secara pasti dapat diketahui, oleh karena itu dalam penelitian ini diambil sampel dengan cara *convenience sampling* sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ditemukan bahwa faktor-faktor pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah: ketepatan dibuka dan ditutupnya toko Suka Tani; kemampuan pihak manajemen untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul; melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan/ konsumen; Pengetahuan dan kecakapan karyawan baik yang senior maupun junior; dan Pengemasan produk yang dibeli konsumen dengan benar dan rapi. Sedangkan factor-faktor lainnya masuk kuadran B, C, dan D.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, diagram kartesius..

ABSTRACT

Dendy Dwi Wahar. NIM C. 0114.009. Title: Thesis. Surakarta: Faculty of Economics, Tunas Pembangunan University (UTP). July 2018.

The purpose of this study were: (1) To know the factors that cause change of motion and working time of employees at Batik Brotseno Masaran Sragen (2) To evaluate how far the role of time and motion study in relation to optimal working conditions

The research study was conducted at Batik Brotseno Masaran Sragen. In this study the population is all employees of the convection as much as + 104 people. Then taken 52 people sampled or 50% by random sampling method.

The results of the study found that by applying motion analysis and working time in performing their duties the working conditions can be optimal. In 1 day with 8 hours working hours (480 minutes), 1 person can produce 1.40 pieces of batik cloth. Then 1 person can produce 1.18 pieces of men's clothes.

Keywords: time and motion study, working conditions, making batik cloth and men's clothes.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTACT	vii
ABSTAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II: LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	5
A. Pengertian Pemasaran	5
B. Arti dan Konsep Manajemen Pemasaran	10
C. Promosi	17
D. Kepuasan Konsumen/Pasien	34
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	28
F. Kerangka Pemikiran	29
G. Hipotesis	30
BAB III: METODA PENELITIAN	31
A. Ruang Lingkup Penelitian	31
B. Sumber Data	31

C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Metode Analisis Data	33
BAB IV : HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Deskripsi Responden.....	41
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	43
D. Pembahasan	
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran-Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1. Tabulasi Responden Menurut Jenis Kelamin	41
Tabel IV. 2. Tabulasi Responden Menurut Usia	42
Tabel IV. 3. Tabulasi Responden Berdasar Pekerjaan	42
Tabel IV. 4. Tabulasi Responden Menurut Jumlah Pendapatan per Bulan	43
Tabel IV. 5. Lima Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Pada toko Suka Tani Sukoharjo	44
Tabel IV. 6. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan dibuka dan Ditutupnya toko Suka Tani	45
Tabel IV. 7. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan toko Suka Tani Dibuka dan Ditutup	45
Tabel IV. 8. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Melayani	46
Tabel IV. 9. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Melayani	46
Tabel IV.10. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	47
Tabel IV.11. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	47
Tabel IV.12. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelanggan.....	48
Tabel IV.13. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pihak Manajemen Untuk Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelanggan.....	48
Tabel IV.14. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Karyawan	49
Tabel IV.15. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan dan Kecakapan Karyawan	49
Tabel IV.16. Tingkat Kepentingan Manajemen toko Suka Tani Terhadap Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan	49

Tabel IV.17. Penilaian Manajemen toko Sukatani Terhadap Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan.....	50
Tabel IV.18. Tingkat Kepentingan toko Suka Tani Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pealanggan.....	50
Tabel IV.19. Penilaian toko Suka Tani Terhadap Kinerja Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pelanggan.....	51
Tabel IV.20. Tingkat Kepentingan Pelanggan Terhadap Tanggung Jawab Keamanan dan Kerusakan Produk Pelanggan.....	51
Tabel IV.21. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Dalam Tanggung Jawab Keamanan dan Kerusakan Produk Pelanggan.....	51
Tabel IV.22. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapian toko Suka Tani Serta Karyawannya.....	52
Tabel IV.23. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian toko Suka Tani Serta Karyawannya.....	52
Tabel IV.24. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengemasan Produk yang dibeli dan Lain-Lain	53
Tabel IV.25. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengeasan Produk Yang dibeli dan Lain-Lain	53
Tabel IV.26. Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Toko Suka Tani Sukoharjo	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 2. Diagram Kartesius	35
Gambar 4. Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan CV Suko Tani di Sukoharjo	56