

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI
CAREFOUR SURAKARTA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan
Strata Satu Program Studi Manajemen**

OLEH:

BRM RANGSANG MALIKUL INDRO KUSUMO

NIM: B 100 050 400

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI CAREFOUR SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **BRM RANGSANG MALIKUL INDRO KUSUMO**
NIM : **B 100 050 400**
Fakultas/ Jurusan : **Ekonomi/ Manajemen**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, September 2012
Pembimbing Utama


(Drs. Agus Muqorobin, MM)

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**




(Dr. Triyono, SE, M.Si)

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN DI CAREFOUR SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **BRM RANGSANG MALIKUL INDRO KUSUMO**

NIM : **B 100 050 400**

Fakultas/ Jurusan : **Ekonomi/ Manajemen**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, September 2012

Pembimbing Utama

(Drs. Agus Muqorobin, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, SE, M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BRM RANGSANG MALIKUL INDRO KUSUMO**
Nirm : B 100 050 400
Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DI CAREFOUR SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan Ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 30 Oktober 2012

Yang membuat pernyataan,

**BRM RANGSANG MALIKUL INDRO
KUSUMO**

MOTTO

Sudah berapa banyak teman-teman yang kamu bantu dan sudah berapa banyak teman-teman yang kamu angkat derajatnya itulah hakekat hidup ini

Adakalanya orang hidup itu diatas dan adakalanya orang hidup itu dibawah yang pasti hidup ini jalan menuju peribadatan.

Janganlah kamu sekalian itu sombong, iri, dengki karena semuanya itu penyakit hati.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan

- 1. Kedua Orang Tua ku**
- 2. Teman-teman se-angkatan yang selalu menemaniku**
- 3. Pembaca yang budiman**
- 4. Yang tercinta EVA**

ABSTRAKSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI CAREFOUR SURAKARTA

Pertokoan dengan model Carefour merupakan alternatif pemilihan tempat belanja yang tepat, serba ada dan mudah dijangkau, sebab seperti di ketahui carefour menyediakan beragam jenis produk seperti fashion, aksesoris, peralatan, dan kebutuhan rumah tangga hingga makanan yang terdapat di suatu tempat. Berbelanja di Carefour sekaligus sebagai rekreasi untuk menghilangkan kejenuhan setelah seharian bekerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara harga, lokasi, promosi, variasi produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan selain itu yang lebih spesifik lagi adalah untuk mengetahui apakah variabel harga adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.

Penelitian ini menggunakan metode analisa yang terdiri dari regresi linier berganda, uji t statistik, uji F statistik, koefisien determinasi. Jumlah sampel yang digunakan ada 100 responden. Penelitian ini menggunakan include pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah secara bersama-sama variabel independent (harga, lokasi, promosi, variasi produk, pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara individu semua variabel independent harga, lokasi, promosi, variasi produk, pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan ($t_{hitung} \geq t_{tabel}$). Hipotesis yang menyatakan bahwa: diduga ada pengaruh antara harga, lokasi, promosi, variasi produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari pemilihan model yang ditunjukkan dari koefisien determinasi, dapat memprediksikan variasi variabel dependent sebesar 71,8% sisanya 28,2% dipengaruhi oleh variabel di luar model.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, harga, lokasi, promosi, variasi produk, dan pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Intisari.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2. Teori-teori Perilaku Konsumen.....	7
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	9
4. Tipe Perilaku Konsumen.....	13
5. Keputusan Pembelian.....	14
6. Peran Pembelian.....	15
7. Kepuasan Pelanggan.....	16
B. Produk dan Barang	
1. Pengertian Produk dan Barang.....	18
2. Klasifikasi Barang Konsumen.....	18
3. Pendapatan.....	19

4. Pengertian Pelayanan	20
5. Pengertian Promosiq	21
C. Pengertian Harga	23
D. Kerangka Pemikiran	26
E. Hipotesis	28
F. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	29
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Metode Pengumpulan Data	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Definisi Operasional	30
F. Metode Analisa Data.....	32
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Carefour	
1. Struktur Organisasi	39
2. Kegiatan Pemasaran Carefour.....	42
B. Hasil Analisis Data	
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Ketepatan Parameter	48
C. Pembahasam Hasil Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran-saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

KATA PENGANTAR



Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas nikmat berupa kekuatan dan kesehatan yang telah dilimpahkan-Nya selama ini sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dan Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat dan para pengikutnya...Amien.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI CAREFOUR SURAKARTA”** baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yaitu:

1. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pembimbingan, petunjuk dan solusi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

4. Bapak dan Ibu, serta adik-adikku yang telah memberikan dorongan sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasamanya selama ini
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik mental maupun spiritual kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan dalam bentuk apapun. Semoga Allah SWT memberikan pahala yang sebesar-besarnya, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, September 2012

Penulis



BRM Rangsang Malikul Indro Kusumo