

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dijukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Juni 2005



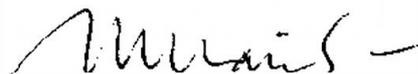
Penulis,  
Yustin Alia Sofi

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT MIROTA GODEAN YOGYAKARTA

Nama : Yustin Alia Sofi  
Nomor Mahasiswa : 99.311.102  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, <sup>22-6-2005</sup>  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,



(Drs. H. Moh. Nasito, M.M.)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT. MIROTA GODEAN  
YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh: YUSTIN ALIA SOFI  
Nomor mahasiswa: 99311102**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 15 Agustus 2005

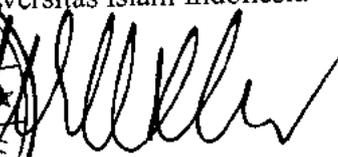
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Moch. Nasito, MM

Penguji : Drs. Akhmad Muhadi, MA



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



  
Drs. Suwarsono, MA

## **MOTTO :**

- ❖ Untuk meraih sukses, diperlukan 1% bakat dan 99% kemajuan dan kerja keras. (**Thomas Alfa Edison**)
  
- ❖ Maisia tidak dituntut kesempurnaannya di dalam kehidupan ini tetapi dituntut agar kehidupannya hari ini lebih baik daripada hari kemarin. (**Danielle Steel**)

**Kupersembahkan kepada :**

Allah SWT....

Orang Tua tercinta

Terima kasih atas segala yang telah kalian berikan

## ABSTRAK

Objek penelitian ini adalah sikap konsumen terhadap pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta yang meliputi kualitas pelayanan pramuniaga, kualitas pelayanan kasir, kualitas penyediaan tempat parkir dan kualitas pelayanan tingkat harga. Data diambil berdasarkan data kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kemudian data tersebut dianalisis deskriptif, metode Fishbein, dan metode Kai Kuadrat dengan perhitungan komputer.

Dari analisis deskriptif diketahui bahwa dari 100 responden, karakteristik konsumen menurut jenis kelamin terbanyak yang berjenis kelamin wanita sebanyak 63 orang atau 63 %, menurut kelompok usia yang paling banyak adalah dari kelompok usia <25 dan usia >35 tahun sebanyak 38 orang atau 38%, menurut kelompok pendidikan yang terbanyak adalah dari kelompok pendidikan Perguruan Tinggi yaitu 62 orang atau 62%, dan menurut jenis pekerjaan yang terbanyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 26 orang atau 26%.

Analisis Metode Fishbein, untuk mengetahui bagaimana sikap konsumen yang menilai pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta. Dari data analisis ini dapat diketahui indeks sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan tingkat harga mempunyai nilai  $A_o$  rata-rata terbesar yaitu 1,025, kualitas pelayanan kasir pada urutan kedua yaitu 1,013, kualitas pelayanan pramuniaga pada urutan ketiga yaitu 1,007. Untuk urutan terakhir adalah kualitas penyediaan tempat parkir yaitu 0,069. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tingkat harga memberikan sumbangan terbesar dalam penentuan sikap konsumen terhadap PT Mirota Godean Yogyakarta.

Analisis dengan metode Kai Kuadrat untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap konsumen berdasarkan atribut pelayanan pramuniaga, pelayanan kasir, penyediaan tempat parkir dan pelayanan tingkat harga dilihat dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Dari analisis ini dapat diketahui sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin sebesar 3,970 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 7,81 maka  $H_o$  diterima, berdasarkan kelompok usia sebesar 6,072 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 12,59 maka  $H_o$  diterima, berdasarkan kelompok pendidikan sebesar 3,895 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 16,92 maka  $H_o$  diterima, dan berdasarkan kelompok pekerjaan sebesar 13,038 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 21,03 maka  $H_o$  diterima.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan berkat rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas-tugas dan syarat-syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa, dalam penyajian skripsi ini masih terlampau jauh untuk dikatakan sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu, serta kemampuan penulis, tanpa bantuan dari berbagai pihak maka sulitlah penulis menyelesaikan naskah skripsi ini.

Oleh karena itu, maka pada kesempatan ini pula penulis menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moh. Nasito, M.M., yang telah berkenan membimbing dan memberikan petunjuk di dalam penyusunan skripsi ini, disamping tugas-tugas beliau yang sudah terlalu berat.
2. Bapak , FX. Subandi selaku supervisor PT. Mirota Godean Yogyakarta yang berkenan memberikan ijin penelitian.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian sebagai akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini berguna bagi masyarakat pada umumnya serta bagi mereka yang memerlukan pada khususnya.

Yogyakarta, Juni 2005

Penulis

(Yustin Alia Sofi)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN PENDADARAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xii
HALAMAN LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
2.1 Latar Belakang .....	1
2.2 Perumusan Masalah .....	3
2.3 Batasan Masalah .....	3
2.4 Tujuan Penelitian .....	4
2.5 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Hail Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Pemasaran .....	6

2.2.2 Pemasaran Jasa .....	12
2.2.3 Pengertian Sikap .....	14
2.2.4 Perilaku Konsumen .....	17
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembeli menurut Philip Kotler .....	21
2.2.6 Tahapan Keputusan Pembelian .....	25
2.2.7 Tahapan Proses Pembelian .....	26
2.2.8 Jasa Pelayanan .....	29
2.2.9 Model kualitas Jasa Pelayanan .....	33
2.2.10 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan .....	35
2.3 Hipotesis.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	37
3.2 Variabel Penelitian .....	37
3.3 Definisi Operasional .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.7 Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	43
4.2 Tujuan Berdirinya PT Mirota Godean Yogyakarta.....	44
4.3 Fasilitas Fisik dan Pelayanan Perusahaan yang Dimiliki PT Mirota Godean Yogyakarta.....	45

4.4	Kegiatan Yang Telah Dilaksanakan Oleh PT Mirota Godean Yogyakarta .....	45
4.5	Sistem Pemasaran PT Mirota Godean Yogyakarta .....	46
4.6	Personalia .....	46
4.7	Struktur Organisasi.....	48
BAB V ANALISIS DATA.....		53
5.1	Analisis Deskriptif .....	53
5.2	Analisis Metode Fishbein.....	56
5.3	Analisis Kai Kuadrat .....	63
5.5.1	Uji sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta .....	64
5.5.2	Uji sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta .....	67
5.5.3	Uji sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta .....	71
5.5.4	Uji sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan PT Mirota Godean Yogyakarta .....	75
5.4	Implikasi .....	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		85
6.1	Kesimpulan .....	85
6.2	Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Klasifikasi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 5.2 Klasifikasi Konsumen Berdasarkan Kelompok Usia .....	54
Tabel 5.3 Klasifikasi Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 5.4 Klasifikasi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 5.5 Tingkat Kepercayaan Dan Penilaian .....	57
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Skor Kognisi Dan Evaluasi .....	60
Tabel 5.7 Nilai Frekuensi Observasi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 5.8 Nilai Frekuensi Harapan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 5.9 Perhitungan Kai Kuadrat Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 5.10 Nilai Frekuensi Observasi Berdasarkan Kelompok Usia.....	67
Tabel 5.11 Nilai Frekuensi Harapan Berdasarkan Kelompok Usia .....	69
Tabel 5.12 Perhitungan Kai Kuadrat Berdasarkan Kelompok Usia.....	70
Tabel 5.13 Nilai Frekuensi Observasi Berdasarkan Kelompok Pendidikan .....	71
Tabel 5.14 Nilai Frekuensi Harapan Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	74
Tabel 5.15 Perhitungan Kai Kuadrat Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	74
Tabel 5.16 Nilai Frekuensi Observasi Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....	76
Tabel 5.17 Nilai Frekuensi Harapan Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	78
Tabel 5.18 Perhitungan Kai Kuadrat Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	79

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Inti Konsep Pemasaran .....	8
Gambar 2.2 Tahapan Proses Pembelian .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Mirota Godean Yogyakarta .....	48
Gambar 5.1 Contoh Skala Percaya menurut Fishbein .....	51
Gambar 5.2 Contoh Skala Evaluasi menurut Fishbein .....	51
Gambar 5.3 Indeks Sikap Konsumen .....	62
Gambar 5.4 Daerah penolakan dan penerimaan berdasarkan jenis kelamin .....	51
Gambar 5.4 Daerah penolakan dan penerimaan berdasarkan usia .....	51
Gambar 5.4 Daerah penolakan dan penerimaan berdasarkan pendidikan.....	51
Gambar 5.4 Daerah penolakan dan penerimaan berdasarkan pekerjaan.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Untuk Responden
Lampiran 2	Tabel Chi Square
Lampiran 3	Input Data Responden
Lampiran 4	Input Score Responden
Lampiran 5	Output Data Perhitungan Skor Kognisi
Lampiran 6	Output Data SPSS Frequencies
Lampiran 7	Output Data SPSS Crosstabs
Lampiran 8	Surat Keterangan

