

SKRIPSI

JUNIAWATY SANTOSO


**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGKONSUMSI PRODUK FOOD SUPPLEMENT YANG
DIPASARKAN OLEH PT. HARMONI DINAMIKA SURABAYA.**



No. INDEKS	2363 / 01
TGL. TERIMA	14-03-01
FAKULTAS	
No. BUKU	FE-m San a-1
KOPI KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2000**

**ANALISIS VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGKONSUMSI PRODUK FOOD
SUPPLEMENT YANG DIPASARKAN OLEH PT. HARMONI DINAMIKA
SURABAYA**



SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Juniawaty Santoso

3103096167

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

JUNI 2000

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Juniawaty Santoso NRP: 3103096167

Telah disetujui pada tanggal 25 Mei 2000 Dan dinyatakan LULUS Oleh

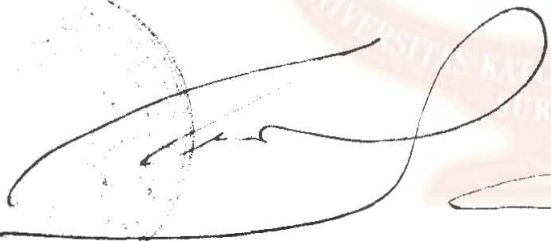
Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Soewardjo

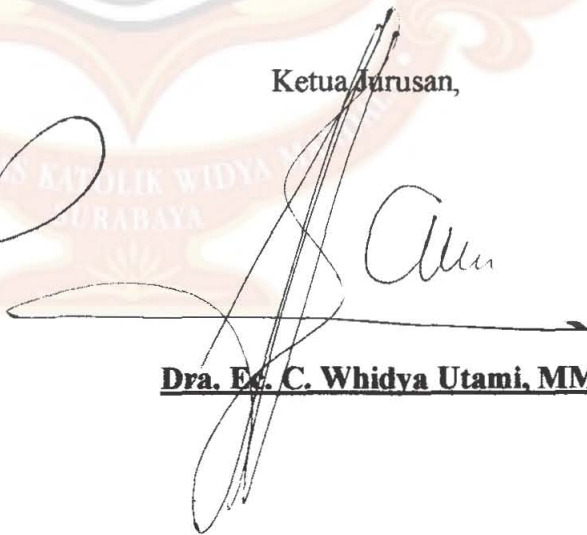
Mengetahui:

Dekan,



Drs. Ec. Rido Tanago, MBA

Ketua Jurusan,



Dra. Ec. C. Whidya Utami, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Analisis Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Food Supplement yang Dipasarkan Oleh PT. “Harmoni Dinamika” Surabaya yang ditulis oleh Juniawaty Santoso telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



Pembimbing I: Dr. Soedjono Abipraja



Pembimbing II: Margaretha Ardhanari, SE. M.S.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa di dalam Yesus Kristus yang telah memberkati dan menyertai, sehingga penulis berhasil menyusun skripsi dengan judul “Analisis Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Food Supplement yang Dipasarkan Oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi ini merupakan persembahan yang penulis berikan kepada Papa dan Mama tercinta yang selalu membimbing, memberikan dorongan dan berdoa untuk keberhasilan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan pula untuk yang tercinta kakak dan adik penulis, *cece Aive* yang selalu memberikan dorongan semangat, *koko* yang selalu dengan sabar membimbing serta berdoa untuk penulis, serta *meme Aicin* yang banyak membantu penulis dalam terselesainya skripsi ini.

Dengan terselesainya skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Rido Tanago, MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala yang telah memberikan fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala.
2. Bapak Drs. Ec. M. Sairozi, MM, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala beserta segenap staf pimpinan yang telah

memberikan fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

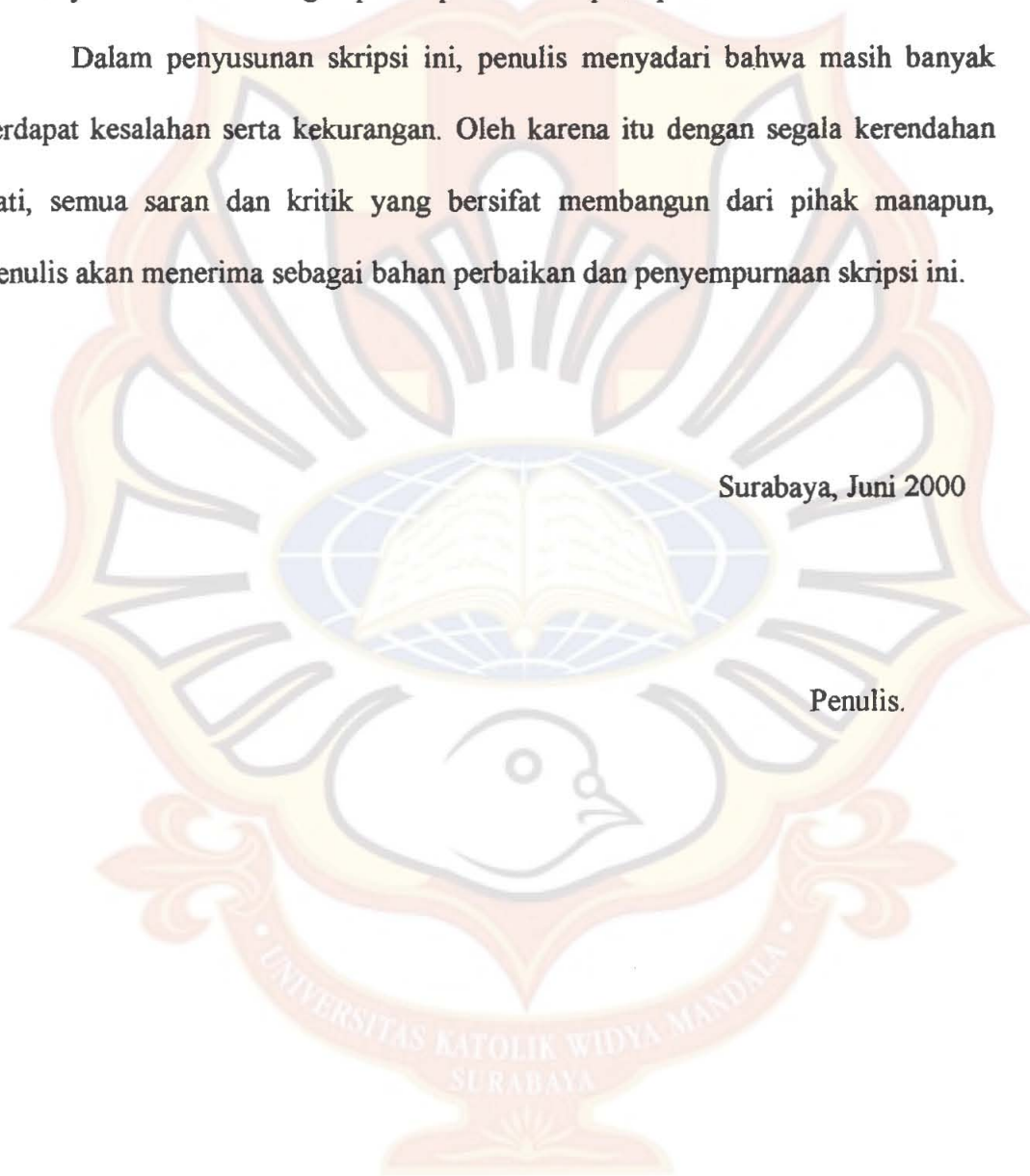
3. Bapak Dr. Soedjono Abipraja, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu dan dengan kesabaran membimbing, mengarahkan serta memberi dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Margaretha Ardhanari, SE. M.S, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, petunjuk serta saran-saran yang bermanfaat bagi penulis.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi serta seluruh Staf perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Julianto Eka Putra, selaku *Upline* dan pimpinan cabang PT. Harmoni Dinamika Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di perusahaan ini.
8. Segenap Staf dan Distributor PT. Harmoni Dinamika Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sdr. Roberthus Hartanto, selaku *Upline* dan orang terdekat penulis yang selalu memberikan banyak masukan yang berarti, memberikan dorongan serta doa bagi terselesainya skripsi ini.

10. Cik Lidya, Cik Retnani serta Cik Yenny, yang selalu mendukung penulis dalam doa dan memberikan nasehat dengan penuh kasih sayang pada penulis.
11. Sahabat-sahabat penulis: Dina, Susan, Fang-Fang yang terus memotivasi dan banyak membantu dengan penuh perhatian kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, semua saran dan kritik yang bersifat membangun dari pihak manapun, penulis akan menerima sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juni 2000

Penulis.



ABSTRAKSI

Dengan semakin banyaknya produk *Food Supplement* beredar di pasaran, penulis ingin mengadakan suatu penelitian tentang pemakaian produk ini di kalangan konsumen khususnya di Surabaya. Berdasarkan judul “Analisis variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya”, penulis ingin mengetahui adanya pengaruh yang serempak antara variabel produk, jasa dan pembelian terhadap kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya, serta untuk mengetahui variabel yang dominan dari antara ketiga variabel tersebut.

Adapun metode pengumpulan data dengan cara survey pendahuluan, penelitian lapangan dan studi literatur, sedangkan pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen *Food Supplement* milik PT. Harmoni Dinamika yang bermerk *High Desert*, yang telah mengkonsumsi minimal sebanyak 2 kali pembelian. Dalam penelitian ini penulis, menggunakan perhitungan dengan cara *Analisis Regresi-Korelasi Berganda* dengan pengujian hipotesis memakai *Uji t* dan *Uji F*.

Hasil dari perhitungan akhir dan yang merupakan simpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel produk, jasa dan pembelian signifikan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk *Food Supplement* yang diproduksi oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya, dan variabel produk merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH	4
1.3. TUJUAN PENELITIAN	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN	5
1.5. SISTEMATIKA SKRIPSI	6
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. PENELITIAN TERDAHULU	8
2.2. LANDASAN TEORI	11
2.2.1 Teori Pemasaran	11
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2.1.2. Konsep Pemasaran	12
2.2.1.3. Jenis-jenis Pemasaran	13
2.2.1.4. Direct Selling	15
2.2.2. Teori Perilaku Konsumen	18
2.2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.2.2.2. Ruang Lingkup dan Pentingnya Perilaku konsumen bagi Manajemen Pemasaran	19
2.2.3. Perilaku Keputusan Pembelian	20
2.2.4. Teori Kepuasan Konsumen	23

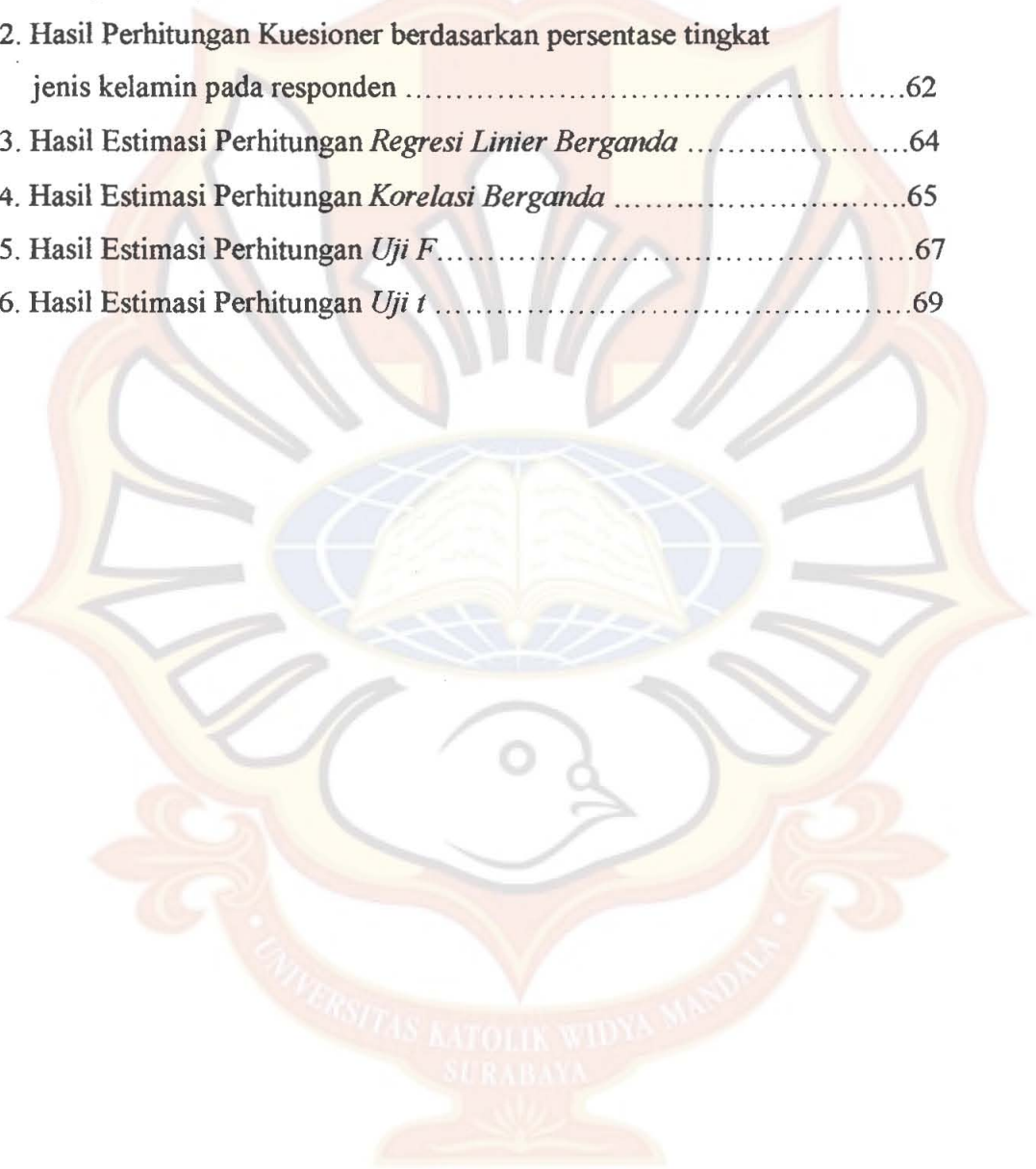
2.2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.2.4.2. Variabel-variabel Kepuasan Konsumen	25
2.2.4.3. Metode Penelusuran dan Pengukuran Kepuasan Konsumen	29
2.2.4.4. Memaksimalkan Kepuasan Konsumen	31
2.2.5. Teori Produk	32
2.2.5.1. Pengertian Produk	32
2.2.5.2. Klasifikasi Produk	33
2.2.5.2.1. Ditinjau dari Keberadaannya	33
2.2.5.2.2. Ditinjau dari Harapan Pembeli	34
2.2.5.2.3. Ditinjau dari Daya Tahan	35
2.2.6. Teori Jasa	36
2.3. HIPOTESIS	38
BAB 3. METODE PENELITIAN	39
3.1. DESAIN PENELITIAN	39
3.2. IDENTIFIKASI VARIABEL	39
3.3. DEFINISI OPERASIONAL	39
3.4. JENIS DAN SUMBER DATA	41
3.5. PENGUKURAN DATA	42
3.6. ALAT DAN METODE PENGUMPULAN DATA	42
3.7. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	43
3.8. TEKNIK PENGAMBILAN DATA	44
3.9. TEKNIK ANALISIS DATA	44
3.10. PROSEDUR PENGUJIAN HIPOTESIS	46
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	48
4.1.1. Sejarah Perusahaan	48
4.1.2. Struktur Organisasi	49
4.1.3. Macam Produk	52
4.2. DESKRIPSI DATA	61

4.3. ANALISIS DATA	63
4.4. PEMBAHASAN	70
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. SIMPULAN	74
5.2. SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Hasil Perhitungan Kuesioner berdasarkan persentase tingkat usia pada responden	61
4.2. Hasil Perhitungan Kuesioner berdasarkan persentase tingkat jenis kelamin pada responden	62
4.3. Hasil Estimasi Perhitungan <i>Regresi Linier Berganda</i>	64
4.4. Hasil Estimasi Perhitungan <i>Korelasi Berganda</i>	65
4.5. Hasil Estimasi Perhitungan <i>Uji F</i>	67
4.6. Hasil Estimasi Perhitungan <i>Uji t</i>	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Keputusan Membeli , dari Philip Kotler	20
4.1. Struktur Organisasi PT. Harmoni Dinamika Surabaya	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner.
- Lampiran 2 : Tabulasi Score.
- Lampiran 3 : Hasil Perhitungan lengkap Regresi-Korelasi dengan SPSS 9.0.
- Lampiran 4 : Tabel nilai kritis distribusi F.
- Lampiran 5 : Tabel nilai kritis distribusi t.

