

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH PEMOTONGAN AYAM (RPA) H. SUWARDI  
DI BALIKPAPAN UTARA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Cipta Ariandini**

**06610270**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2011**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH PEMOTONGAN AYAM (RPA) H. SUWARDI  
DI BALIKPAPAN UTARA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Cipta Ariandini**

**06610270**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2011**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS  
PELAYANAN RUMAH PEMOTONGAN AYAM (RPA) H. SUWARDI  
DI BALIKPAPAN UTARA

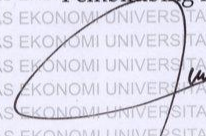
oleh :

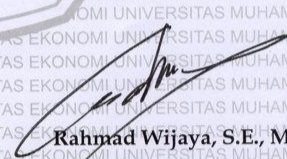
Cipta Ariandini  
06610270

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 2 Juli 2011

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Widayat, M.M.

  
Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan,

Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Dra. Aniek Rumijati, M.M.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH PEMOTONGAN AYAM (RPA) H. SUWARDI  
DI BALIKPAPAN UTARA**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Cipta Ariandini**

NIM : **06610270**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 2 Juli 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Drs. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji II : **Dra. Uci Yulianti, M.M.**

Penguji III : **Dr. Widayat, M.M.**

Penguji IV : **Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan,

**Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.**

**Dra. Aniek Rumijati, M.M.**

## KATA PENGANTAR

*Assalmu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara**”. Shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita.

Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.

Skripsi ini dapat diselesaikan penulis berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Aniek Rumijati, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Widayat, SE. MM selaku dosen pembimbing I, atas arahan dan bimbingannya selama penulis mengerjakan skripsi.
4. Bapak Rahmad Wijaya, SE. MM selaku dosen pembimbing II, atas arahan, kritikan dan bimbingannya kepada penulis.
5. Ibu Dra. Triningsih Sri S., MP selaku dosen wali kelas E angkatan 2006 atas bimbingan dan nasehatnya kepada penulis selama menempuh kuliah.
6. Ayahanda Ir. Sugeng Ariadi MMA dan ibunda Suharyati, atas segala daya, doa, nasehat dan kasih sayang mereka yang tidak akan pernah terputus kepada penulis sepanjang hidup. Semoga skripsi ini dapat menjadi kebanggaan tersendiri bagi mereka.
7. Kakak dan adik-adikku tersayang Bangga Atmaja, Rintis Aufianti, dan Sofyan Amien yang telah memberikan dukungan dan keceriaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Suami dan anakku tercinta Didit Eko Prasetyo dan Gendhis Athaya Prasetyo yang telah menjadi motivasi dan semangat bagi penulis.
9. Bapak dan ibu mertuaku H. Suwardi dan Hj. Watini dan seluruh keluarga besar beliau yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengambil objek penelitian disana.
10. Teman-temanku Ahda Nia'millah, Bekti Purwaningtyas, Citra Dwi Amelia, Irenata. P, Ningsih Nur Aini atas kebersamaan suka dan dukanya selama penulis kuliah.
11. Teman-temanku kelas E angkatan 2006 atas kekompakan kita selama kuliah 4 tahun.
12. Anak-anak gria Galuh Candra Kirana dan Panji Asmoro Bangun serta keluarga besar Bapak Wakit alhamdulillah jaza kumullohukhoiro atas ramutan dan pengawasannya selama penulis di Malang.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Malang,.....

Penulis

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran .....	xi
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Penelitian terdahulu .....	6
B. Landasan Teori .....	8
1. Definisi Perilaku Konsumen .....	8
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
3. Hubungan kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas .....	10
4. Model Kepuasan Pelanggan .....	11
5. Definisi Harapan Pelanggan .....	12
6. Definisi Jasa .....	13
7. Karakteristik Jasa .....	14
8. Klasifikasi Jasa .....	17
9. Dimensi Kualitas Jasa .....	18
10. Definisi dan Perspektif Kualitas .....	19
11. Rumah Pemotongan Ayam .....	20
C. Kerangka Pikir .....	24

III. METODE PENELITIAN.....	2
A. Lokasi Penelitian .....	26
B. Jenis Penelitian .....	26
C. Data dan Sumber Data .....	26
D. Populasi dan Sensus .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Pengukuran Data .....	28
G. Definisi Variabel Operasional .....	30
H. Uji Instrumen .....	32
I. Analisis Data .....	34
IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	38
A. Tinjauan Umum Perusahaan .....	38
B. Karakteristik Responden .....	39
C. Uji Instrumen .....	41
D. Analisis Statistik Deskriptif .....	43
E. Analisis Data .....	53
F. Pembahasan .....	62
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian .....	7
Tabel 4.1	Identitas Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.2	Frekuensi Kunjungan Responden .....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.5	Tingkat Harapan dan Kinerja Item-item Variabel <i>Reliability</i> ...	44
Tabel 4.6	Tingkat Harapan dan Kinerja Item-item Variabel <i>Tangible</i> .....	46
Tabel 4.7	Tingkat Harapan dan Kinerja Item-item Variabel <i>Responsiveness</i> .....	48
Tabel 4.8	Tingkat Harapan dan Kinerja Item-item Variabel <i>Emphaty</i> .....	50
Tabel 4.9	Tingkat Harapan dan Kinerja Item-item Variabel <i>Assurance</i> ...	52
Tabel 4.10	Skor Indeks Kepuasan Total .....	54
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Dimensi Kualitas Jasa .....	55
Tabel 4.12	Pehitungan Rata-rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Harapan ..	57
Tabel 4.13	Indeks Kepuasan Dimensi Kualitas Jasa .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Diskonfirmasi .....	12
Gambar 2.2	Kerangka Pikir .....	24
Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	36
Gambar 4.1	Diagram Kartesius per Variabel Pelayanan .....	58
Gambar 4.2	Diagram Kartesius per Dimensi .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Data Hasil Kuisisioner Kinerja

Lampiran 3. Data Hasil Kuisisioner Harapan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. **Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan**. Alfabeta. Bandung.
- Alma, Buchari. 2005. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Edisi revisi, Alfabeta. Bandung.
- Anandya, Dudi dan Heru Suprihhadi. 2005. **Riset Pemasaran Prospektif dan Terapan**. Bayumedia Publishing. Malang.
- Anonymus. 1993. **Rumah Potong Ayam**. Direktorat Bina Produk, Direktorat Jenderal Peternakan, Departemen Pertanian, Jakarta.
- Bambang. 1993. **Teknologi Pasca Panen. Seri Penanganan Daging**. Direktorat Jendral Peternakan. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Engle, J. F. Roger, D. Blackwell dan Paul, W. Miniard. 1994. **Perilaku Konsumen**. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Kompas. **Tiap Bulan Balikpapan Butuh 25.000 Ekor Ayam Potong**. (online: <http://kalimantan.infogoue.com/>) diakses (28 April 2010).
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Edisi Milineum. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran Jilid 2**. Edisi Milineum. Prenhallindo. Jakarta.
- Murtidjo. 1991. **Pedoman Beternak Ayam Broiler**. Kanisius. Yogyakarta.

- Rasyaf, M. 1994. **Beternak Ayam Pedaging**. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Sugiyono. 1999. **Metode Penelitian Bisnis**. Alfabeta. Bandung
- Sumarna, Erias. 2010. **Menyiasati Usaha yang Rugi**. (online: <http://www.pengusahamuslim.com/>) diakses (29 April 2010).
- Tjiptono, Fandy dan Ananstasia Diana. 2001. **Total Quality Management**. ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**. ANDI. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. Gramedia Puastaka Utama. Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Widayat,. 2004. **Metode Penelitian Pemasaran Aplikasi Software SPSS**. UMM Press. Malang.
- Yamit, Zulian. 2001. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Ekonisia. Yogyakarta
- Yazid,. 2001. **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**. Edisi Kedua, Ekunisia. FE UII Yogyakarta.