

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Atribut Produk Kartika Sari terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kartika Sari Cabang Buah Batu Bandung)**”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ngatijan dan Sudarsih atas doa, kasih sayang dan dukungan moril serta materil.
2. Keluarga besar, Pakde & Bude, Om & Lek, yang telah memberi wejangan-wejangan yang bermanfaat serta sepupu dan keponakan yang telah memberi *support* kepada penulis.
3. Dra. Ida N. Relawan, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University.
4. Nurafni Rubiyanti, S.Mb, M.BA selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar membimbing dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kristina Sisilia, ST., M.BA dan Arlin Ferlina MT, SE., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam skripsi ini.
6. Pak Tatang, Bu Zahra serta seluruh staf Sekre Administrasi Bisnis atas bantuannya selama ini.
7. Seluruh dosen dan civitas Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat kontrakan C50 Btari Artiyani, Gita Rizki Filian, Putri Augusta, Fian Suci Maulidah dan Muhammad Herdian, juga kepada Ade Nurmalia, Farah, Dian, Ijul, Ogi, Lulu dan Jonni. Terimakasih atas persahabatan yang indah.

9. Teman-teman seperjuangan skripsi, Ardian, Irra dll. Semangat wisuda November, kita pasti bisa.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, 11 Oktober 2013

Mey Tikasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.1.3 Atribut Produk.....	13

2.1.4 Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.2.1 Skripsi	24
2.2.2 Jurnal	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Variabel Operasional	35
3.3 Skala Pengukuran	37
3.4 Tahap Penelitian	38
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Teknik Sampling	39
3.5.3 Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1 Jenis Data	41
3.6.1.1 Data Primer	41
3.6.1.2 Data Sekunder	42
3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reabilitas	43
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	45
3.8.2 Analisis Verifikatif	47
3.8.3 Metode Analisis Kuantitatif	49
3.9 Analisis Pengujian Data	50

3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.9.2 Pengujian Hipotesis.....	50
3.9.2.1 Hipotesis Simultan (uji F)	50
3.9.2.2 Hipotesis Parsial (uji t)	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	55
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	56
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Merek.....	57
4.2.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kemasan	58
4.2.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Layanan	60
4.2.4 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Harga	61
4.2.5 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	62
4.3 Uji Asumsi Klasik	63
4.3.1 Uji Normalitas	64
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	65
4.3.3 Uji Multikolinieraritas	67
4.4 Analisis Koefisien Korelasi.....	69
4.5 Analisis Koefisien Determinasi	70
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.7 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	72
4.8 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t).....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	77
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Keluhan Konsumen pada Kartika Sari	5
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi	24
TABEL 2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal	27
TABEL 3.1 Tabel Operasional Variabel	36
TABEL 3.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen	44
TABEL 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	46
TABEL 3.4 Interpretasi Koefisien Kolerasi Nilai r	48
TABEL 4.1 Analisis Deskriptif Sub Variabel Merek	57
TABEL 4.2 Analisis Deskriptif Sub Variabel Kemasan	58
TABEL 4.3 Analisis Deskriptif Sub Variabel Layanan	60
TABEL 4.4 Analisis Deskriptif Sub Variabel Harga	61
TABEL 4.5 Analisis Deskriptif Sub Variabel Kepuasan Konsumen	62
TABEL 4.6 Hasil Uji Normalisasi Data Metode <i>Kolmogorof - Smirnov</i>	65
TABEL 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Uji <i>Glejser</i>	67
TABEL 4.8 Hasil Nilai VIF Uji Multikolinearitas	68
TABEL 4.9 Nilai Koefisien Kolerasi <i>Product Moment</i>	69
TABEL 4.10 Koefisien Kolerasi & Taksirannya	69
TABEL 4.11 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Regresi	71
TABEL 4.12 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	72
TABEL 4.13 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Kartika Sari.....	2
GAMBAR 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	20
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran	33
GAMBAR 3.1 Tahap Penelitian	38
GAMBAR 3.2 Persentase Dalam Garis Kontinum	46
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	55
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	56
GAMBAR 4.5 Garis Kontinum Deskripsi Sub Variabel Merek	58
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum Deskripsi Sub Variabel Kemasan.....	59
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Deskripsi Sub Variabel Layanan.....	60
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Deskripsi Sub Variabel Harga.....	61
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Deskripsi Sub Variabel Kepuasan Konsumen..	63
GAMBAR 4.10 <i>P-P Plot</i> Uji Normalitas Data	64
GAMBAR 4.11 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner
LAMPIRAN 2 Data Ordinal
LAMPIRAN 3 Data Interval
LAMPIRAN 4 Total Data Ordinal
LAMPIRAN 5 Total Data Interval

LAMPIRAN 6 Hasil Data yang Diperoleh Dari MSI

LAMPIRAN 7 F-Distribution

LAMPIRAN 8 t-Table