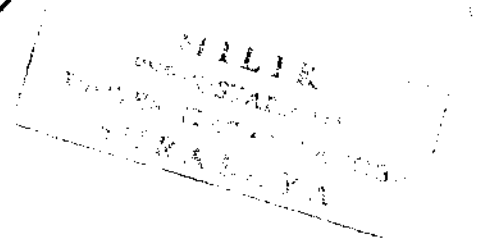


EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN
TOKO BUKU GUNUNG AGUNG
CABANG PLASA TUNJUNGAN SURABAYA

S K R I P S I

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

KK
B. 1136/198
wah
e



Diajukan oleh :

MOHAMAD DUDI WAHYOEDI

No. Pokok : 049213960

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1998

SKIRPSI

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT – ATRIBUT
PELAYANAN TOKO BUKU GUNUNG AGUNG CABANG PLASA TUNJUNGAN
SURABAYA**

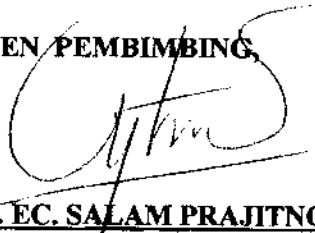
DIAJUKAN OLEH :

MOHAMAD DUDI WAHYOEDI

No. Pokok : 049213960

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



DRS. EC. SALAM PRAJITNO

12 AUG 1998
TANGGAL.....

KETUA JURUSAN,



DR. AMIRUDIN UMAR, SE.

12 AUG 1998
TANGGAL.....

ABSTRAKSI

Bagi perusahaan jasa memberikan pelayanan berkualitas dianggap suatu hal yang tepat untuk berhasil dan bertahan di situasi persaingan yang sangat ketat seperti saat ini, karena begitu banyak perusahaan yang menawarkan produk yang sejenis pada konsumen. Kini konsumen menjadi lebih selektif dalam menentukan produk dan jasa yang akan dikonsumsinya dan tentu saja pilihan itu akan jatuh pada produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Bisnis eceran merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia. Toko Buku Gunung Agung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bisnis eceran di Surabaya yang menjual buku-buku, alat tulis, peralatan kantor, peralatan olah raga dan peralatan hobi. Toko Buku Gunung Agung cabang Plasa Tunjungan adalah salah satu dari beberapa Toko Buku Gunung Agung yang ada di Surabaya, yang semakin menunjukkan kekuatannya dalam menghadapi persaingan.

Agar selalu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, maka penting bagi Toko Buku Gunung Agung cabang Plasa Tunjungan untuk meningkatkan kemampuannya memberikan kepuasan kepada konsumen secara konsisten. Untuk itu diperlukan penelitian secara berkala untuk mengetahui apakah pelayanan yang ditawarkan oleh Toko Buku Gunung Agung cabang Plasa Tunjungan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga konsumen menjadi puas.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner terhadap konsumen yang sedang berbelanja di Toko Buku Gunung Agung cabang Plasa Tunjungan Surabaya. Dalam penelitian ini setiap responden mengisi data berpasangan (persepsi dan harapan konsumen). Untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian antara persepsi dan harapannya maka digunakan uji Tes Ranking Bertanda Wilcoxon Untuk Data Berpasangan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara total ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Toko Buku Gunung Agung cabang Plasa Tunjungan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen (konsumen puas). Walaupun secara total konsumen telah puas, tetapi terdapat tiga atribut yang belum sesuai dengan harapan konsumen yaitu : adanya papan penunjuk produk (dimensi tangibles), prosedur pengambilan barang yang dibeli dengan nota yang tidak berbelit-belit (dimensi reliability), kasir memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (dimensi responsiveness). Terhadap atribut-atribut yang belum memenuhi harapan konsumen, peneliti berusaha memberi saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan yang diberikan.