

**ANALISIS HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK LECHITIN PT.
NATURAL NUSANTARA (STUDI KASUS DI KODIA TEGAL,
JAWA TENGAH)**

SKRIPSI



Oleh :

UJANG PRIYANTO
97311210

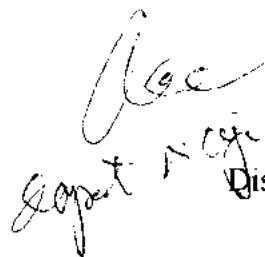
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

PENGESAHAN

**ANALISIS HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK LECHITIN PT. NATURAL NUSANTARA
(STUDI KASUS DI KODIA TEGAL, JAWA TENGAH)**

SKRIPSI

Disusun sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta



Yogyakarta, 4 Maret 2004

Disetujui dan diterima dengan baik oleh

Dosen Pembimbing



(DRS. ZAENAL MUSTOFA EQ. M.M.)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Abah dan Emak (Tahari dan Kasaroh) tercinta serta kelima adik-adikku
(Nok, Agus, Dewi, Dian serta sibungsu Yuli) yang sangat kusayangi, beserta adik
iparku (Amin) yang kusayangi juga. Tidak lupa peluk dan ciumku untuk
keponakanku (Imam) yang lucu dan menggemaskan.

Salam Kangen dan Damai

Untuk

Anak-anak “ MEDLLES 90^s “ Kaligangsa

Keep Cruiser and Peace !!!

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan segenap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Adapun judul yang penulis ambil dalam skripsi ini adalah **“Analisis Hubungan Atribut Poduk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Lechitin PT. Natural Nusantara (Studi Kasus Di Kodia Tegal, Jawa Tengah”**. Merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini dapat terwujud antara lain berkat adanya bantuan berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Nurfauziah, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Zaenal Mustofa EQ.,MM selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran dan masukan sehingga terwujudnya skripsi ini.
4. Kepada Kepala Badan Pusat Statistik Kota Tegal dan segenap anggota instansinya yang telah memberikan data dan petunjuk kepada penulis.

5. Kepada Stockist dan Distributor-ditributor PT. Natural Nusantara yang telah membantu penulis didalam melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu tercinta, adik-adikku dan iparku yang telah memberikan do'a, semangat, nasehat dan petunjuk sehingga membantu memperlancar selesainya skripsi ini.
7. Teman-temanku : Eko, Firdaus, Adenk, Agus, Jawir, Willie, Loseph, Heri, Syaeful serta teman-teman Genap A-97 yang tidak dapat disebutkan disini.
8. Susi Irmawati SH yang pernah singgah didalam relung hati yang terdalam, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rizky dan hidayahnya.
9. Wisma N'dog Dworowati 165 Mancasan Kidul ; Simon, Yeyen, Ebet, Panca"kampret", Rozie "Amrozie", Muhajir, Iwan "Ndut", Adit "Kumis", Arie, Bowo "Singo", Rio "Ribounding", Hendro "Gondrong", Dion "Sastro", Syahrul, Dewa, Yudha "Doey", dan A'am.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan petunjuk, saran dan do'a. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak yang berkenan menelaah. Penulis menyadari skripsi ini kurang sempurna, oleh karenanya segala kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna memotivasi semangat untuk berbuat yang lebih baik lagi. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2004

Penulis

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

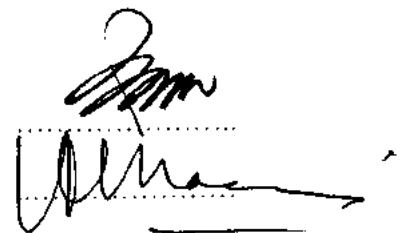
**ANALISIS HUBUNGAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK LECHITIN PT. NATURAL NUSANTARA (STUDI KASUS DI KODIA
TEGAL JAWA TENGAH)**

**Disusun Oleh: UJANG PRIYANTO
Nomor mahasiswa: 97311210**

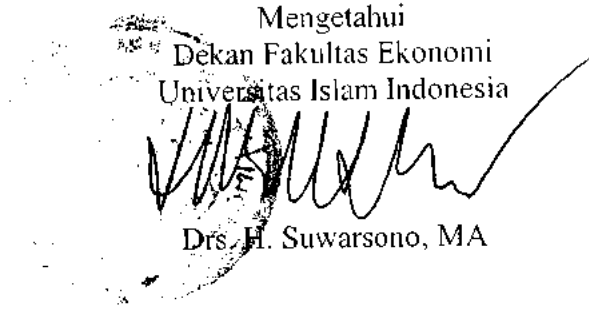
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 13 April 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. ZAINAL MUSTOFA EQ. MM

Penguji : DRS. AL HASIN, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. Suwarsono, MA

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Berita Acara	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Hipotesis Penelitian	9
1.7 Metode Penelitian	9

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Arti Pemasaran	18
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	19

2.3 Konsep Pemasaran	20
2.4 Segmentasi Pasar	22
2.5 Marketing Mix	24
2.6 Perilaku Konsumen	27
2.7 Teori-teori Perilaku Konsumen	28
2.8 Faktor-faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	30
2.9 Pengertian Sikap	38
3.0 Konsep Kepuasan Pelanggan	41
 BAB III. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
3.1 Sejarah Singkat Kota Tegal	45
3.2 Keadaan Geografis Daerah Penelitian	49
3.3 Gambaran Umum Produk	53
 BAB IV. ANALISIS DATA	
4.1 Analisis Kualitatif	58
4.2 Analisis Kuantitatif	66
4.2.1 Keandalan Produk	67
4.2.2 Citra Produk	71
4.2.3 Jaminan Dan Layanan Produk	75
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	84

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	62
Tabel IV.5	Tanggapan Konsumen Terhadap Keandalan Produk	63
Tabel IV.6	Tanggapan Konsumen Terhadap Citra Produk	64
Tabel IV.7	Tanggapan Konsumen Terhadap Jaminan dan Layanan Produk ..	65
Tabel IV.8	Tanggapan Kosumen tentang kepuasan terhadap produk	66
Tabel IV.9	Tabel kontingensi untuk F_o dari tanggapan terhadap keandalan Produk dengan kepuasan	67
Tabel IV.10	Tabel kontingensi F_h dari tanggapan konsumen terhadap Keandalan produk dikaitkan dengan kepuasan	68
Tabel IV.11	Perhitungan Chi Kuadrat tanggapan konsumen terhadap Keandalan produk dikaitkan dengan kepuasan	69
Tabel IV.12	Tabel kontingensi untuk F_o dari tanggapan terhadap Citra produk dikaitkan dengan kepuasan	72
Tabel IV.13	Tabel kontingensi F_h dari tanggapan terhadap citra produk Dikaitkan dengan kepuasan	72
Tabel IV.14	Perhitungan Chi Kuadrat tanggapan konsumen terhadap Citra produk dikaitkan dengan kepuasan	73

Tabel IV.15	Tabel kontingensi untuk F_o dari tanggapan terhadap jaminan	
	Dan layanan dikaitkan dengan kepuasan	76
Tabel IV.16	Tabel kontingensi F_h dari tanggapan terhadap jaminan dan	
	Layan dikaitkan dengan kepuasan	76
Tabel IV.17	Perhitungan Chi kuadrat tanggapan konsumen terhadap	
	Jaminan dan layanan produk dikaitkan dengan kepuasan	77
Tabel IV.18	Tabel Rangkuman Hasil Analisis Chi Squares	79