

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK
FRISIAN FLAG DI CV. KARYA BARU BERSAMA**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas
dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Quality

Oleh

AHMAD DAIROBI

NPM : 1502020077



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS QUALITY
2019**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG DI
CV. KARYA BARU BERSAMA**

Nama : Ahmad Dairobi

NPM : 1502020077

Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si
Tanggal :

Diketahui
Ka. Program Studi Manajemen

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG DI
CV. KARYA BARU BERSAMA**

SKRIPSI

Oleh :

AHMAD DAIROBI

NPM : 1502020077

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 15 Juli 2019

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

Tanggal :

**Program Studi Manjaemen
Ketua,**

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

Tanggal :

**Fakultas Ekonomi
Dekan,**

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2221/I/FE/UQ/VI/2019 Tanggal 15 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Medan Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2019.

1. Nama : Ahmad Dairobi
2. NPM : 1502020077
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Frisian Flag Di CV. Karya Baru Bersama
6. Tanggal Ujian : 15 Juli 2019
7. Waktu Ujian : 10.00 WIB s/d Selesai
8. Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Medan
9. Lulus Ujian dengan Nilai : B+
10. Keterangan : Lulus

Dosen Penguji :

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si
3. Ami Dilham, S.E., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

Ketua

Ami Dilham, S.E., M.Si

Panitia Ujian,

Sekretaris

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

**Diketahui / Disetujui
Dekan,**

Ami Dilham, S.E., M.Si



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Ahmad Dairobi
NPM : 1502020077
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Frisian Flag Di CV. Karya Baru Bersama

DOSEN PEMBIMBING

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Rikawati Ginting Munthe, S.E.,M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

| No | Nama | Sebagai | Tanda Tangan |
|----|-----------------------------------|---------------|--------------|
| 1 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Penguji I | |
| 2 | Rikawati Ginting Munthe, S.E.,MSi | Penguji II | |
| 3 | Ami Dilham, S.E., M.Si | Penguji III | |
| 4 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Pembimbing I | |
| 5 | Rikawati Ginting Munthe, S.E.,MSi | Pembimbing II | |
| 6 | Dra. Menanti Sembiring, M.M | Moderator | |

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juli 2019

Mengetahui,

Dekan,

Ami Dilham, S.E., M.Si

Ketua Program Studi,

Rikawati Ginting Munthe,S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ahmad Dairobi**

NPM : **1502020077**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **"ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG di CV. KARYA BARU BERSAMA"**. Merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar besar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juni 2019

Yang Menyatakan



Ahmad Dairobi

NPM. 1502020077

Kata Pengantar

Syukur Alhamdulillah penulis sampaikan kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah menciptakan manusia dalam sebaik-baiknya bentuk. Dialah yang senantiasa memberikan kesehatan, petunjuk, rezeki, dan lain sebagainya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu dan rencana yang diharapkan.

Untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan, maka penulis mengajukan skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG DI CV. KARYA BARU BERSAMA". Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan wawasan dalam penyusunan kalimat atau tata bahasa dan ejaan yang di pakai, penulis juga menyadari baik isi maupun penyajian masih jauh dari kesempurnaan

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung member dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyempatkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof.Dr.Erna Frida, M.Si, selaku rector Universitas Quality.
2. Bapak Ami Dilham, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality.

3. Ibu Rikawati Ginting Mhunte, SE, M.Si selaku Ka. Prodi Manajemen dan sebagai pembimbing II yang memberikan arahan dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Dra. Menanti Sembiring, MM sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff PPI Fakultas Ekonomi yang telah membantu memberikan informasi.
6. Kepada pihak CV. Karya Baru Bersama terutama kepada Bapak Misman Surbakti yang telah mengizinkan melakukan penelitian, serta admin yang senantiasa membantu penulis untuk melakukan penelitian.
7. Yang sangat teristimewa penulis sampaikan terimakasih dengan setulus hati kepada kedua orang tua terkasih yang telah mengasuh, mendidik, memberikan semangat dan memberikan kasih sayang yang tiada ternilai.
8. Kepada seluruh sahabat, keluarga, rekanerja, terimakasih atas dorongan dan dukungan yang kalian berikan sehingga terselesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih di temukan berbagai kekurangan dan kelemahan di dalamnya, maka saran, kritik, dan pendapat yang sehat dan membangun, penulis harapkan agar skripsi ini mampu menjadi karya ilmiah yang baik.

Medan, Juli 2019
Penulis

Ahmad Dairobi
NPM. 15020200

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | Vi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 5 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 7 |
| 2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.1.3 Strategi Pendorong Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.2 Produk..... | 20 |
| 2.2.1 Pengertian Produk..... | 20 |
| 2.2.2 Atribut Produk..... | 23 |
| 2.2.4 Klasifikasi Produk..... | 25 |
| 2.2.5 Kualitas Produk..... | 29 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| 2.5 Hipotesis..... | 35 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Jenis Dan Sumber Data..... | 37 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 37 |
| 3.2.2 Sumber Data..... | 38 |
| 3.3 Defenisi dan Operasional Variabel Penelitian..... | 38 |
| 3.3.1 Defenisi Variabel Penelitian..... | 38 |
| 3.3.2 Defenisi Operasional Variabel Penelitian..... | 40 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.5.1 Studi Pustaka..... | 42 |

| | |
|---|------------|
| 3.5.2 Kuesioner..... | 42 |
| 3.5.3 Wawancara | 42 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 42 |
| 3.6.1 Deskriptif Kuantitatif..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 Gambaran Umum CV. Karya Baru Bersama | 46 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat CV. KARYA BARU BERSAMA Kabanjahe..... | 46 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas | 47 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 61 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif Data Responden | 61 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Identitas Responden | 62 |
| 4.3 Deskripsi Setiap Indikator Mengenai Pernyataan Kuesioner..... | 66 |
| 4.5 Pembahasan..... | 77 |
| 4.5.1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Susu Frisian Di CV. Karya Baru Bersama..... | 77 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 80 |
| 5.1 KESIMPULAN | 80 |
| 5.2 SARAN..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | vii |
| Lampiran..... | viii |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian..... | 36 |
| Tabel 3.2 Definisi Variabel Penelitian. | 39 |
| Tabel 3.3 Skor Kuesioner..... | 43 |
| Tabel 4.1 Pembagian Tenaga Kerja CV. Karya Baru Bersama..... | 50 |
| Tabel 4.2 Distribusi Penyebaran Kuesioner. | 63 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur. | 64 |
| Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 65 |
| Tabel 4.5 Jumlah Toko CV. Karya Baru Bersama Berdasarkan Jenis Kelamin. | 65 |
| Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Type Outlet. | 66 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Indikator Kesesuaian Harapan. | 68 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Indikator Minat Membeli Kembali. | 70 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Rekomendasi Merek Kepada Pelanggan Lain..... | 72 |
| Tabel 4.9 Analisis Kepuasan pelanggan terhadap produk Frisiab Flag di CV. Karya Baru Bersama. | 74 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Grafik Penjualan 2018. | 4 |
| Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| Gambar 2.2.3.Lima Tingkatan Produk..... | 25 |
| Gambar 2.4. Kerangka Berfikir..... | 35 |
| Gambar 4.1.2.Struktur Organisasi CV.Karya Baru Bersama | 48 |
| Gambar 4.1.2.Alur Oprasional CV.Karya Baru Bersama..... | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Lembar Surat Penetapan Pembimbing Tugas Akhir..... | 83 |
| Lampiran 2. Lembar Surat Tugas..... | 84 |
| Lampiran 3. Lembar Ketersediaan Dosen Pembimbing..... | 85 |
| Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian dari Dekan..... | 86 |
| Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian Dari CV. Karya Baru Bersama..... | 87 |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup..... | 88 |
| Lampiran 7. Kuesioner..... | 89 |

