

ABSTRAK

PT Astra Graphia, Tbk. yang memiliki visi menjadi penyedia solusi bisnis berbasis teknologi informasi terbaik di Indonesia merupakan satu – satunya perusahaan penyalur dan pelayanan purna jual resmi peralatan pemecahan permasalahan dokumen yang bekerja sama dengan PT. Fuji Xerox. Salah satu peralatan pemecahan masalah dokumen tersebut adalah mesin photocopy yang juga menjadi produk utama yang diprioritaskan perusahaan di dalam penjualannya. Munculnya produk – produk pesaing yang menawarkan fitur – fitur yang serupa dengan keunggulan harga jual yang jauh lebih rendah membuat pihak Astra Graphia tidak mampu menguasai keseluruhan pasar yang ada, dalam hal ini adalah pasar menengah kebawah atau usaha Photocopy. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kriteria apa saja yang menjadi acuan konsumen dalam melakukan pemilihan untuk pembelian mesin *photocopy* (2) untuk mengetahui tingkat *perceived quality* produk Xerox jika dilihat dari sudut pandang konsumen (3) mengetahui dan memahami perbandingan *perceived quality* antara produk Xerox dan pesaingnya (4) mengetahui dan memahami usaha apa saja yang harus dilakukan PT. Astra Graphia untuk meningkatkan *perceived quality* agar dapat lebih baik lagi dan lebih dapat bersaing dengan para pesaingnya.

Model yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah uji hipotesis ketidakpuasan, *importance performance analysis* 4 Kuadran dan 6 Kuadran. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner harapan konsumen dan kinerja Xerox dengan para pesaingnya (Canon dan Sharp) dengan jumlah sampel yang diambil untuk penyebaran kuesioner adalah sebanyak 100 orang responden dan disebarakan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kinerja produk Xerox sudah cukup baik meskipun membutuhkan perbaikan dan peningkatan kinerja di beberapa variabel. Dari hasil analisis beberapa variabel yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan kinerja yang diurutkan berdasarkan prioritas penanganan sebagai berikut (1) harga mesin terjangkau (2) kehematan mesin dalam penggunaan tinta (3) keterjangkauan biaya operasional mesin (4) harga suku cadang mesin yang rendah (5) bentuk mesin yang memudahkan operator bekerja (6) kemudahan dalam pengoperasian mesin (7) suku cadang mesin mudah didapatkan (8) kemudahan dalam pengisian ulang tinta (9) ketanggapan petugas teknisi menangani kerusakan (10) kecepatan mesin dalam memperbanyak dokumen (11) kehandalan petugas teknisi (12) kejelasan hasil cetakan (13) daya tahan mesin.

Usulan yang dapat diberikan untuk menangani masalah tersebut adalah melakukan promosi secara besar – besaran, menggabungkan biaya operasional mesin dengan *service*, melakukan penyesuaian mesin dengan kebutuhan konsumen, memberikan pengarahan awal kepada konsumen, perbaikan terhadap alur penyampaian informasi perusahaan, memberikan *maintenance* rutin terhadap mesin konsumen, dan memberikan pelatihan rutin kepada teknisi.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kualitas	2-1
2.2 Pengertian <i>Perceived Quality</i>	2-2
2.2.1 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	2-2
2.2.2 Manfaat <i>Perceived Quality</i>	2-4
2.2.3 Membangun <i>Perceived Quality</i> yang kuat.....	2-5
2.2.4 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> menurut Durianto.....	2-6
2.2.5 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> menurut Kepuasan Pelanggan.....	2-13
2.3 Teknik Pengujian Hipotesis.....	2-14
2.3.1 Bentuk – bentuk Hipotesis.....	2-14

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
2.3.2 Uji Hipotesis Dua Populasi.....	2-16
2.3.3 Uji Hipotesis ANOVA.....	2-16
2.3.4 Uji Wilayah Berganda.....	2-16
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	2-17
2.5 Populasi dan Sampel.....	2-18
2.5.1 Teknik Sampling.....	2-19
2.5.2 Penentuan Ukuran Sampel.....	2-21
2.6 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-22
2.6.1 Macam – macam Skala Pengukuran.....	2-22
2.6.2 Tipe – tipe Skala Pengukuran.....	2-23
2.6.3 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-24
2.6.3.1 Validitas Internal.....	2-24
2.6.3.2 Validitas Eksternal.....	2-25
2.6.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-26
2.7 Rangkuman Tinjauan Pustaka.....	2-29
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-1
3.2 Penyusunan Kuesioner	3-1
3.3 Validitas Konstruks.....	3-4
3.4 Penentuan Populasi	3-4
3.5 Penentuan Teknik Sampling.....	3-4
3.6 Penyebaran Kuesioner Ujicoba.....	3-5
3.7 Uji Validitas & Reliabilitas.....	3-5
3.8 Penentuan Ukuran Sampel.....	3-5
3.9 Penyebaran Kuesioner	3-6
3.10 Pengolahan Data	3-6
3.11 Analisis.....	3-9
3.12 Pengembangan Usulan.....	3-9

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
5.4.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	
Kuadran 4.....	5-22
5.4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	
Kuadran 6.....	5-24
5.4.4 Analisis Penentuan Target Untuk Setiap Variabel.....	5-24
5.5 Pengembangan Usulan.....	5-25
5.5.1 Harga Mesin Terjangkau.....	5-27
5.5.2 Kehematan Mesin Dalam Penggunaan Tinta.....	5-27
5.5.3 Keterjangkauan Biaya Operasional Mesin.....	5-28
5.5.4 Harga Suku Cadang Mesin Yang Rendah.....	5-28
5.5.5 Bentuk Mesin Yang Memudahkan Operator Bekerja.....	5-29
5.5.6 Kemudahan Dalam Pengoperasian Mesin.....	5-29
5.5.7 Suku Cadang Mesin Mudah Didapatkan.....	5-30
5.5.8 Kemudahan Dalam Pengisian Ulang Tinta.....	5-30
5.5.9 Ketanggapan Petugas Teknisi Menangani Kerusakan.....	5-31
5.5.10Kecepatan Mesin Dalam Memperbanyak Dokumen.....	5-31
5.5.11Kehandalan Petugas Teknisi.....	5-31
5.5.12Kejelasan Hasil Cetak.....	5-32
5.5.13Daya Tahan Mesin.....	5-32
5.6 Usulan Tambahan.....	5-33
5.6.1 Meningkatkan Iklan.....	5-33
5.6.2 Meningkatkan Kualitas Produk.....	5-33
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-3
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	6-3
6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut.....	6-4

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN.....	xix
KOMENTAR DOSEN PENGUJI.....	xx
DATA PRIBADI	xxi

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
5.1	Pengembangan Indikator Variabel Mesin <i>Photocopy</i>	5-1
5.2	Hasil Uji Validitas Untuk Harapan Konsumen, Kinerja Xerox, kinerja canon, Kinerja Sharp (30 responden)	5-3
5.3	Koefisien Korelasi untuk Instrumen harapan	5-4
5.4	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja Xerox	5-5
5.5	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja canon	5-6
5.6	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja Sharp	5-6
5.7	Uji Hipotesis Ketidakpuasan konsumen Terhadap Kinerja Xerox	5-8
5.8	Contoh Perhitungan Uji ANOVA Untuk Perbandingan Kinerja Xerox, Canon, Sharp Pada Variabel 1	5-11
5.9	Perhitungan Uji ANOVA Untuk Perbandingan Kinerja Xerox, Canon, Sharp	5-11
5.10	Penentuan Nilai r_p	5-14
5.11	Hasil Pengolahan Data Beda Signifikasi Peringkat	5-14
5.12	Rata – rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-15
5.13	IPA 4 Kuadran	5-16
5.14	Rata – rata Tingkat Kepentingan	5-19
5.15	IPA 6 Kuadran	5-21
5.16	Penentuan Target Untuk Setiap Variabel	5-26

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
2.1	Nilai Perceived Quality	2-4
2.2	Tingkat <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	2-7
2.3	Analisis Kompetitif Tingkat Kepentingan dan Kinerja	2-8
2.4	Analisis IPA 4 Kuadran	2-12
2.5	Pembagian Teknik Sampling	2-19
3.1	<i>Flow chart</i> Metodologi Penelitian	3-2
5.1	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-8
5.2	Diagram <i>Importance performance</i> Kuadran 4	5-16
5.3	Rata – rata Tingkat Kinerja Xerox, Canon, Sharp	5-20

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1.1	Kuesioner Penelitian	L-1
2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Awal	L-2
2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner ke 100 Responden	L-2
3.1	Contoh Perhitungan Validitas Manual	L-3
3.2	Contoh Perhitungan Reliabilitas	L-3
3.3	Contoh Perhitungan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	L-3
4.1	Tabel-tabel	L-4
5.1	Hasil Validasi Konstruk	L-5