

## ABSTRAKSI

Salah satu bentuk usaha yang dapat dilihat dan diamati adalah produksi susu. Melihat kenyataan ini, dalam industri susu mulai terjadi persaingan. Banyak pesaing tertarik dan masuk, ke dalam bisnis ini. Masuknya pesaing ke dalam industri susu mendorong perusahaan untuk mempertahankan tingkat kualitas produksi susu agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis, serta mempertahankan pelanggan yang ada agar tidak pindah ke perusahaan lain. Oleh karena itu setiap perusahaan menjaga kelangsungan usahanya dengan cara pemeliharaan terhadap produk susu tersebut.

Hasil analisis menunjukkan diperoleh persamaan regresi sederhana, maka diperoleh koefisien korelasi Pearson ( $r$ ) sebesar 0.460, ini berarti bahwa kualitas pelayanan produksi susu mempunyai keeratan hubungan dengan kepuasan pelanggan. Besarnya derajat pengaruh antara kualitas-kualitas jasa produksi terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan dari besarnya koefisien determinasi  $r^2$  sebesar 0,211 artinya 21,1 % besarnya kepuasan pelanggan ditentukan oleh besarnya kualitas jasa produksi. Dari hasil pengujian statistik  $t$  terhadap koefisien regresi diperoleh :

–  $b_0$  :  $t = 2,344 > 1,960$  dengan  $P = 0,021 < 0,05$

–  $b_1$  :  $t = 5,071 > 1,960$  dengan  $P = 0,000 < 0,05$

bahwa ada pengaruh nyata antara kualitas pelayanan produksi susu di KPSBU terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil analisa persamaan regresi berganda, maka diperoleh koefisien korelasi ganda ( $r$ ) sebesar 0,778, berarti bahwa mempunyai keeratan hubungan-hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel kualitas jasa produksi yang meliputi variabel (keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan nyata) artinya 60,5 % kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh besarnya nilai (keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan nyata).

Dari hasil pengujian statistik  $-t$  terhadap koefisien regresi keterandalan bersifat nyata misalnya ( $b_1$ ):  $p = 0,000 < 0,05$ . Demikian dengan koefisien regresi lainnya. Sehingga semua variabel  $x$  berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR ISI

	Hal
ISI .....	I
Judul .....	II
Kata Pengantar .....	III
Daftar Isi .....	IV
Daftar Tabel .....	V
Daftar Gambar .....	VI
Daftar Lampiran .....	VI
Abstraksi .....	VII
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
1.4 Kerangka Pemikiran .....	4
1.5 Hipotesis .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran .....	9
2.3 Produk dan Klasifikasi Produk .....	10
2.3.1 Pengertian Produk .....	10
2.3.2 Klasifikasi Produk .....	12
2.3.3 Pengertian Kualitas Produk atau Mutu Produk .....	15

2.4	Pengertian Jasa dan Kualitas Jasa .....	15
2.4.1	Pengertian Jasa .....	16
2.4.2	Kualitas Jasa .....	17
2.5	Pengertian Perilaku Konsumen .....	19
2.6	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.7	Pengaruh Kualitas Jasa Produksi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.7.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
 <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	25
3.1.1	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	25
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
3.1.3	Struktur Organisasi .....	27
3.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Pelaksana pada KPSBU .....	27
3.2	Metode Penelitian .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel .....	34
3.3	Operasional Variabel .....	34
3.3.1	Variabel Bebas dan Terikat .....	34
3.3.2	Operasional Variabel .....	35
3.4	Jenis Data .....	35
3.4.1	Jenis Data .....	35

## DAFTAR ISI

ISI	Hal
Judul.....	I
Kata Pengantar.....	II
Daftar Isi.....	III
Daftar Tabel.....	IV
Daftar Gambar.....	V
Daftar Lampiran.....	VI
Abstraksi.....	VII
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1.	Latar belakang penelitian..... 1
1.2.	Identifikasi masalah..... 3
1.3.	Maksud dan tujuan..... 3
1.4.	Kerangka pemikiran..... 4
1.5.	Hipotesis..... 7
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
2.1	Pengertian pemasaran..... 8
2.2	Pengertian bauran pemasaran..... 9
2.3.	Produk dan klasifikasi produk..... 10
2.3.1.	Pengertian produk..... 10
2.3.2.	Klasifikasi produk..... 12
2.3.3.	Pengertian kualitas produk atau mutu produk..... 15
2.4.	Pengertian jasa dan kualitas jasa..... 15
2.4.1.	Pengertian jasa..... 16
2.4.2.	Kualitas jasa..... 17
2.5.	Pengertian perilaku konsumen..... 19
2.6.	Pengertian kepuasan pelanggan..... 20
2.7.	Pengaruh kualitas jasa produksi terhadap kepuasan pelanggan..... 21
2.7.1.	Pengukuran kepuasan pelanggan..... 23

<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1.	Objek penelitian .....	25
3.1.1.	Lokasi dan jadwal penelitian .....	25
3.1.2.	Sejarah singkat perusahaan .....	25
3.1.3.	Struktur organisasi.....	27
3.1.4.	Tugas pokok dan fungsi unsur pelaksana pada KPSBU .....	27
3.2	Metode penelitian .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel .....	34
3.3	Operasionalisasi variabel .....	34
3.3.1	Variabel bebas dan terikat .....	34
3.3.2	Operasionalisasi variabel.....	35
3.4	Jenis data.....	35
3.4.1.	Jenis data.....	35
3.4.2.	Sumber data .....	36
3.5	Metode pengumpulan data .....	36
3.5.1.	Teknik pengumpulan sampel .....	36
3.5.2.	Teknik pengumpulan sampel .....	37
3.6.	Metode analisis.....	37
3.7.	Pengujian hipotesis .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil penelitian.....	45
4.2	Pembahasan.....	48
4.2.1	Tujuan KPSBU mempengaruhi kualitas jasa produksi susu terhadap kepuasan pelanggan .....	48
4.2.2	Pengaruh kualitas jasa produksi susu terhadap kepuasan pelanggan .....	49
4.2.3	Derajat dan besarnya pengaruh kualitas jasa produksi susu terhadap kepuasan pelanggan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

ISI	Halaman
4.1 Analisis kualitas pelayanan produksi susu Terhadap kepuasan pelanggan .....	45

## DAFTAR GAMBAR

### ISI

1.4	Kerangka pemikiran .....	7
2.1	Konsep inti pemasaran .....	8
2.7	Model perilaku konsumen .....	22
3.3.2	Bagan Operasionalisasi Variabel	



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Jawaban kuesioner tentang kualitas jasa produk
2. Jawaban kuesioner tentang kepuasan pelanggan
3. Gambar 1. Struktur Organisasi KPSBU Lembang
4. Data pengukuran antara variabel kualitas pelayanan produksi susu dan kepuasan pelanggan, Persamaan regresi linear dengan menggunakan program SPSS