

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *RETAILER* SERTA PENGARUHNYA TERHADAP PERTUMUBHAN PENJUALAN

(Studi kasus pada *retailer* air mineral Aqua di Kecamatan Jatèn, Kabupaten Karanganyar)

MAYWAN PRAMUDIANTO
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *retailer* air mineral Aqua besar dan *retailer* air mineral Aqua kecil, serta untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan pertumbuhan penjualan antara *retailer* air mineral Aqua besar dan *retailer* Aqua kecil.

Kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sedangkan data pertumbuhan penjualan yang digunakan dalam penelitian ini adalah persentase peningkatan penjualan yang dimulai dari volume penjualan bulan Juni 2004 sampai dengan volume penjualan bulan Mei 2005. Subyek yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 36 responden yang membeli air mineral Aqua pada *retailer* kecil dan 130 responden yang membeli air mineral Aqua pada *retailer* besar. Untuk *retailer* terdiri dari 18 *retailer* kecil dan 26 *retailer* besar.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pada dimensi *tangibles*. Konsumen yang membeli air mineral Aqua pada *retailer* besar memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (mean = 4,2333; artinya sangat puas) dibandingkan konsumen yang membeli air mineral Aqua pada *retailer* (mean = 3,9537; artinya puas). Hasil uji perbedaan pertumbuhan penjualan air mineral Aqua antara *retailer* besar dan dan *retailer* kecil, dapat diketahui tidak terdapat perbedaan pertumbuhan penjualan antara *retailer* besar dan dan *retailer* kecil. Pertumbuhan penjualan air mineral Aqua pada *retailer* besar adalah sebesar 3,457%, dan pertumbuhan penjualan pada *retailer* kecil adalah sebesar 3,476%.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CONSUMER'S SATISFACTION ON RETAILER'S SERVICE QUALITY AND ITS INFLUENCE ON SELLING'S GROWTH

**(Case Study on Retailer of Aqua Mineral Water Injil Kecamatan Jaten,
Kabupaten Karanganyar)**

The aim of this research was to know the difference of consumer satisfaction on service quality of big retailer of Aqua mineral water and small retailer, and also to know the difference of selling's growth between big and small retailer's of Aqua mineral water.

Service quality used in this research was based on service quality's Parasuraman, there are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while data of started from selling volume on June 2004 till May 2005. Subject used in this research are 36 respondent who bought Aqua mineral in small retailer and 130 respondent who bought Aqua mineral water in retailer. Retailer are 18 small retailer and 26 big retailer.

The result of this research showed the difference of level of consumer satisfaction on "tangibles" dimensions. Consumer who bought Aqua mineral water in big retailer had higher satisfaction level (mean = 4,2333; very satisfy) than consumers who bought Aqua mineral water in small retailer (mean = 3,9537; satisfy).

The result of the test on difference that of selling growth's Aqua mineral water between big and small retailer was there was no difference on selling growth between big and small retailer. The selling growth of Aqua mineral water in big retailer was 3,457% and the selling growth in small retailer was 3,476%.