

**PENGARUH KUALITAS ALAT PERAGA SEKOLAH
TINGKAT SMP PRODUKSI CV. PORIMEDIA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (DI KABUPATEN CIAMIS)**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF JUNIOR LEVEL
SCHOOL VISUAL AID DEVICE PRODUCTION CV.
PORIMEDIA OF CONSUMER SATISFACTION (IN CIAMIS
REGENCY)***

**MUSTAFA ALIM
8223108286**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

ABSTRAK

MUSTAFA ALIM. 2014. 8223108286. Pengaruh Kualitas Alat Peraga Sekolah Tingkat SMP Produksi CV. Porimedia Terhadap Kepuasan Konsumen (Di Kabuapten Ciamis). Program Studi DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas alat peraga sekolah SMP terhadap kepuasan konsumen CV. Porimedia (di Kabupaten Ciamis) melalui dimensi-dimensi kualitas produk dan kepuasan konsumen serta melakukan penyebaran kuesioner kepada responden (sekolah-sekolah tingkat SMP di kabupaten Ciamis). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, penyebaran kuesioner serta aplikasi program SPSS versi 22.0.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk alat peraga Porimedia mendapat respon positif dari responden begitu pula dengan kepuasan konsumen respon sangat baik diungkapkan oleh responden melalui penyebaran kuesioner. Sehingga hal ini menjadi landasan bahwa kualitas produk alat peraga Porimedia memberikan kepuasan pembelajaran kepada konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

MUSTAFA ALIM. 2014. 8223108286. The Influence OfThe Quality Of Junior Level School Visual aid device Production CV. Porimedia Of Consumer Satisfaction (In Ciamis, Kabupaten). DIII Marketing Study Program. Department Of Management. Faculty Of Economics. State University Of Jakarta.

This paper aims to find out the influence of the quality of the visual aid device Junior School of consumer satisfaction CV. Porimedia (in Ciamis Regency) through the dimensions of product quality and customer satisfaction as well as do the dissemination of questionnaires to respondents (junior level schools in Ciamis). The methods used in this research is a descriptive analysis. By using the collection of data through observation, library studies, dissemination of the questionnaire as well as the application of the program SPSS version 22.0.

Results of the study prove that product quality visual aid device Porimedia got positive response from respondents as well as the satisfaction of consumer response very well expressed by the respondents through the dissemination of the questionnaire. So it is becoming a cornerstone of that product quality visual aid device Porimedia learning satisfaction to consumers.

Keyword : Consumer Satisfaction, Product Quality

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R.P., ST, M.M
NIP. 19740416 200604 1001



11-07-2014

Jakarta, 11- Juli- 2014

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi D-III
Manajemen Pemasaran



Dr. Hamidah SE, M. Si
NIP. 19560321 198603 2 001






Dra. Umi Mardiyati M. Si
NIP. 19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati M. Si</u> NIP.19570221 198503 2 002		18 Juli 2014
Penguji Ahli		
<u>Dr. Muhammad Rizan, SE, MM</u> NIP.19720627 200604 1 001		15 Juli 2014
Dosen Pembimbing		
<u>Agung Kresnamurti R.P, ST, M.M</u> NIP. 19740416 200604 1001		15 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Alat Peraga Sekolah Tingkat SMP Produksi CV. Porimedia Terhadap Kepuasan Konsumen (Di Kabupaten Ciamis)”**.

Adapun tujuan dan maksud pembuatan Karya Ilmiah ini, yaitu sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Pada kesempatan ini, Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penyusunan Karya Ilmiah antara lain.

1. Bapak Agung Kresnamurti R.P, S.T, M.M. selaku dosen pembimbing Karya Ilmiah.
2. Bapak Drs. Dedi Purwana, ES., M, Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M., Si. Selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Karyawan beserta jajaran staff CV. Porimedia yang telah memberikan kesempatan dan bantuannya kepada Penulis dalam melaksanakan observasi untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan Karya Ilmiah ini.
6. Kedua orang tua, abang dan keluarga tercinta yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang dan doa.
7. Shuriati Agustina, The dangkal, Ardian, Suci, Binar, Dimas dan semua teman yang sudah membantu yang selalu memberikan bantuan, doa dan motivasi dari awal sampai Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 18 Juli 2014

Penulis