

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA SIMPLY FRESH LAUNDRY
CABANG KOTA WISATA CIBUBUR**

RADEN YUSAFAT GRINGGO SONI BASKORO

8223118218



**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**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER
SATISFACTION IN SIMPLY FRESH LAUNDRY BRANCH
KOTA WISATA CIBUBUR**

RADEN YUSAFAT GRINGGO SONI BASKORO

8223118218



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

**STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
MAJOR/CONCENTRATION IN MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF ECONOMIC
JAKARTA STATE UNIVERSITY
2014**

ABSTRAK

RADEN YUSAFAT GRINGGO SONI BASKORO. 2011. 8223118218.
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Simply Fresh Laundry cabang Kota Wisata cibubur. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Pemilihan judul tersebut diambil karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Simply Fresh Laundry cabang Kota Wisata Cibubur. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan konsumen akan kinerja perusahaan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif metode survei melalui kuesioner dan wawancara.

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan terakhir biaya dan kemudahan. 3 faktor yaitu kualitas produk, emosi, dan faktor biaya dan kemudahan sudah baik tetapi 2 faktor sisanya masih kurang baik yaitu kualitas pelayanan dan harga.

Kata kunci: Faktor analisis, kepuasan konsumen

ABSTRACT

RADEN YUSAFAT GRINGGO SONI BASKORO. 2011. 8223118218.
Analysis of the factors that affect customer satisfaction at Simply Fresh Laundry branch Kota Wisata Cibubur. Study Program Diploma in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics. Jakarta State University.

The title selection was taken because they want to know the factors that affect customer satisfaction Simply Fresh Laundry branch Kota Wisata Cibubur. This analysis was conducted to determine consumer response to the company's performance expectations of consumers if it is appropriate or not in accordance with customer expectations.

This analysis aims to determine the analysis of the factors that affect customer satisfaction. The method used in this study is a descriptive analysis of the survey method through questionnaires and interviews.

From the research it can be seen that the factors that affect customer satisfaction is the quality of products, quality of service, emotion, price, and final cost and ease. 3 factors: product quality, emotion, and factor in the cost and ease of already good but the rest are still two factors, namely poor quality of service and price.

Keywords: Factor analysis, customer satisfaction

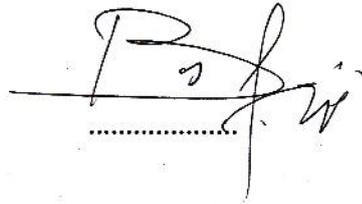
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 19630119 199203 2 001



18 Juli 2014

Jakarta, 18 Juli 2014
Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, 18 Juli 2014
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran



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



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198530 2 002

LEMBAR PENGESAHAN
Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



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

Nama
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

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



21-7-2014

Penguji Ahli

Dr. Mohammad Rizan, SE, MM
NIP. 19720627 200604 1 001



19-7-2014

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M. Si
NIP. 19630119 199203 2 001



18-7-2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur praktikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, nikmat, berkat dan kasih sayang-Nya sehingga prkatikan dapat menyelesaikan Karya Ilmiah tepat pada waktunya, dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya yang diwajibkan bagi setiap mahasiswa pada program studi DIII Manajemen pemasaran Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah ini penulis tidak lepas dari segala kendala, kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun itu semua bisa dilalui dengan doa, usaha dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra.Basrah Saidani,M.Si selaku dosen pembimbing praktikan.
2. Drs.Dedi Purwana ES,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra.Umi Mardiyati,M.Si selaku Kaprodi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr.Hamidah, SE,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Agung Kresnamurti R.P.,MM selaku dosen pembimbing akademik.
6. Bapak Roy Sanjaya selaku manager Simply Fresh Laundry cabang Kota Wisata Cibubur
7. Kedua orang tua dan keluarga besar, atas dukungannya.

8. Dosen dan staf pengajar yang telah membantu penulis menempuh studi.
9. Teman-teman seperjuangan Ahmad Fahrozi, Khodijah Amini, Putri Dian Pertiwi dan untuk semua teman satu kelas Manajemen Pemasaran 2011 yang tidak praktikan sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, karena masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis dari pembuatan laporan ini. Maka diharapkan kritik dan saran yang membangun supaya laporan ini dapat lebih baik lagi.

Jakarta, Juli 2014

Penulis