

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN

(Studi Kasus Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mebel UD.Samsul
Jaya Cabangbungin, Bekasi)

Disusun Oleh :

**HOLIPAH
C1200280**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN

(Studi Kasus Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mebel UD.Samsul
Jaya Cabangbungin, Bekasi)

Disusun Oleh :

**HOLIPAH
C1200280**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Drs. H. Wahyudin. M., Ti



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan**” (Studi Kasus Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mebel UD.Samsul Jaya Cabangbungin, Bekasi) adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, September 2024

Holipah

C1200280

RIWAYAT HIDUP

HOLIPAH, dilahirkan pada tanggal 03 Juli 2001 di Bekasi, Jawa Barat sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Sarkam dan Ibu Yeti. Jenjang pendidikan penulis:

1. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Lenggahsari 04, Kecamatan Cabangbungin, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat
2. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 2 Muara Gembong, Kecamatan Muara Gembong, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat
3. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Cabangbungin, Jawa Barat.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada tahun 2020 di Institut Manajemen Koperasi Indonesia, yang kemudian berubah nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia pada tahun 2022. Selama menjadi mahasiswi di Universitas Koperasi Indonesia, penulis memiliki pengalaman berorganisasi sebagai berikut:

1. Koordinator Departemen Keputrian DKM Daarul Ikhwan IKOPIN (2021-2022)



ABSTRACT

HOLIPAH, 2024. *"Analysis of Customer Satisfaction in Efforts to Increase Sales Volume: A Case Study of UD.Samsul Jaya Furniture SMEs in Cabangbungin, Bekasi," under the supervision of H. Wahyudin.*

This study aims to analyze customer satisfaction in efforts to increase sales volume at UD.Samsul Jaya Furniture SMEs in Cabangbungin, Bekasi. Customer satisfaction influences loyalty and repeat purchase decisions, which impact sales growth.

The research method used is descriptive quantitative, which involves describing or summarizing the sample under study. This method focuses on presenting data in a clear and easily understandable manner to provide an overview of each data indicator.

The results show that product quality, price, and service have a significant effect on customer satisfaction, which contributes to increased sales. The study recommends enhancing product variety, quality, service, and pricing strategies to optimize customer satisfaction and sales volume.

Keywords: Customer satisfaction, sales volume, furniture business.



ABSTRAK

HOLIPAH, 2024. Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan, Studi Kasus Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Mebel UD.Samsul Jaya Cabangbungin, Bekasi, dibawah bimbingan H. Wahyudin.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen dalam upaya meningkatkan volume penjualan pada Usaha Mikro Kecil Menengah Mebel UD.Samsul Jaya Cabangbungin, Bekasi. Kepuasan konsumen memengaruhi loyalitas dan keputusan pembelian ulang, yang berdampak pada peningkatan penjualan.

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan atau memberikan ringkasan dari sampel yang diteliti. Metode ini fokus pada penyajian data dengan cara yang jelas dan mudah dipahami untuk memberikan gambaran umum dari setiap indikator data tersebut.

Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berkontribusi pada peningkatan penjualan. Penelitian merekomendasikan peningkatan variasi, kualitas, pelayanan, dan strategi harga untuk mengoptimalkan kepuasan dan volume penjualan.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, volume penjualan, usaha mebel.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mebel UD.Samsul Jaya Cabangbungin, Bekasi)”** dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sarkam dan Ibu Yeti, yang dengan penuh kasih sayang, restu, dan dukungan, baik secara moral maupun materi, telah membimbing dan memberikan pengorbanan tanpa henti hingga saat ini.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, kritik, saran, motivasi, bimbingan, nasihat, dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu kepada:

1. Yang terhormat, Drs. H. Wahyudin. M., Ti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, ilmu, kesabaran, dan motivasi untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Dr. Hj Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan masukan, arahan dan rekomendasi kepada penulis.

3. Yang terhormat, Drs. Dadan Hamdani. MM selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan, arahan dan rekomendasi kepada penulis.
4. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku ketua program studi sarjana manajemen serta selaku dosen wali.
5. Yang terhormat, Bapak/Ibu dosen universitas koperasi indonesia yang telah membrikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan universitas koperasi indonesia yang telah memberikan pelayanan pada saat perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
7. Pemilik, pegawai dan konsumen UD. Samsul Jaya cabangbungin yang telah memberikan izin untuk dijadikan tempat penelitian serta bantuannya untuk penulis.
8. Teman-teman sebangkisan yang sama-sama berjuang hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman DKM Daarul Ikhwan IKOPIN yang telah memberikan motivasi dan do'a.
10. Antika Putri Nurazizah yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat, membantu dalam penulisan skripsi.
11. Teh Sri Rahayu Alyanti, Restu Rahayu, Lala Aina Mardiana yng telah membantu dalam penulisan skripsi, memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan penulis mengharapkan koreksi serta saran memperbaiki kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	7
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Masalah	9
2.1.1. Pendekatan Manajemen Bisnis	9
2.1.2. Pendekatan Kepuasan Konsumen	12
2.1.3. Pendekatan Volume Penjualan.....	16
2.1.4. Upaya Dalam Meningkatkan Volume Penjualan	18
2.1.5. Pendekatan Usaha Mebel	18

2.2. Metode Penelitian.....	19
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	19
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	20
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Data.....	22
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
2.2.5. Analisis Data.....	24
2.2.6. Tempat Penelitian.....	28
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	28
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	29
3.1. Keadaan Umum UMKM UD. Samsul Jaya Bekasi.....	29
3.1.1. Sejarah UMKM UD. Samsul Jaya Bekasi.....	29
3.1.2. Kegiatan Usaha UD. Samsul Jaya.....	30
3.1.3. Keadaan Pasar.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Identitas Responden.....	32
4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Umkm Ud.Samsul Jaya, Bekasi	33
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk UD. Samsul jaya	33
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Harga pada UD. Samsul jaya..	35
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap pelayanan konsumen pada UD. Samsul jaya.....	36
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap citra merek pada UD. Samsul jaya	37
4.2.5. Tanggapan Responden Terhadap harapan konsumen pada UD. Samsul jaya.....	38

4.2.6. Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Janji pada UD. Samsul jaya.....	39
4.2.7. Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Konsumen pada UD. Samsul jaya.....	39
4.2.8. Tanggapan Responden Terhadap kepuasan dengan kualitas pada UD. Samsul jaya	40
4.2.9. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dengan Pelayanan pada UD. Samsul jaya	41
4.3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Memenuhi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Volume Penjualan.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. Simpulan.....	46
5.2. Saran-Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nama Usaha Mebel di Kecamatan Cabangbungin	4
Tabel 1. 2 Volume Penjualan UD.Samsul Jaya Tahun 2019-2023.....	5
Tabel 1. 3 Omzet Penjualan UD. Samsul Jaya 2019-2023	5
Tabel 2. 1 Operasional Variabel.....	21
Tabel 2. 2 Hasil Penilaian Responden Untuk Setiap Indikator	26
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Hasil Responden untuk seluru indikator	28
Tabel 3. 1 Produk Yang Dijual Oleh UD.Samsul Jaya	31
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Ketahanan Produk.....	34
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variasi Produk.....	34
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Kualitas....	35
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Staf	36
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Staf.....	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Merek	37
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harapan	38
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Janji.....	39
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Konsumen	40
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dengan Kualitas	40
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dengan Pelayanan	41
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Mengenai Kepuasan Konsumen.....	42

DAFTAR GAMBAR

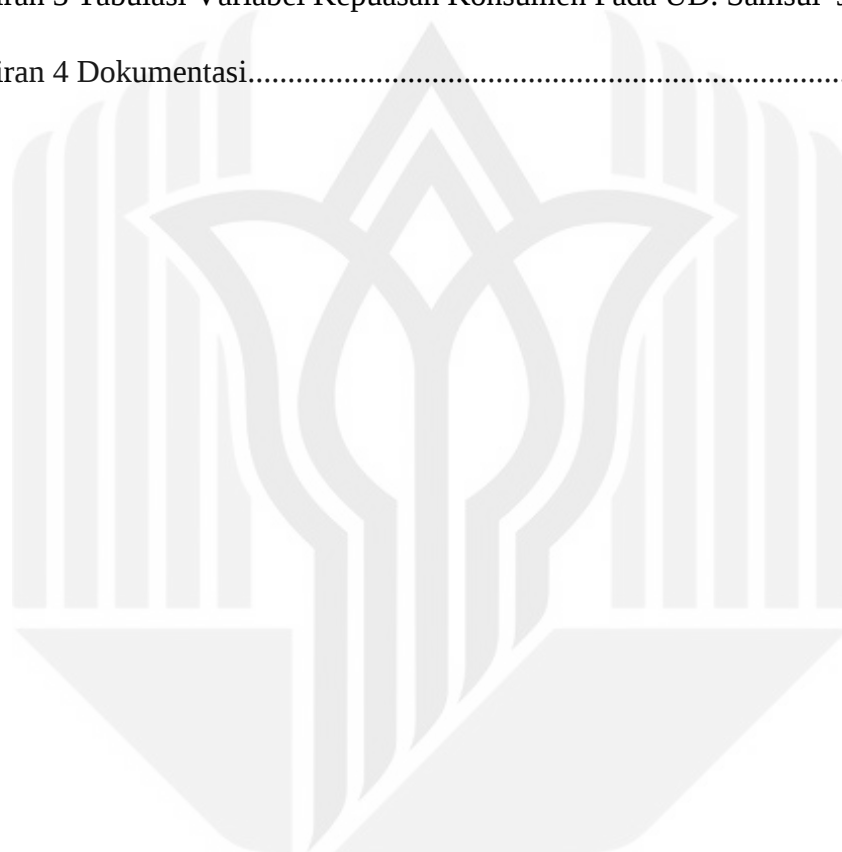
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....36

Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden.....	49
Lampiran 2 Kuesioner.....	50
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen Pada UD. Samsul Jaya.....	51
Lampiran 4 Dokumentasi.....	52



IKOPIN
University