

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
PELANGGAN TETAP TERHADAP PENINGKATAN
VOLUME PENJUALAN PADA PERUSAHAAN
SUSU SAPI PERAH "FRIES HOLLAND"
DI SURABAYA**



Oleh :

LEONORA

NRP : 11195016

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1999**

ABSTRAKSI

Pada zaman seperti sekarang ini, orang selalu ingin serba cepat dan tepat sehingga segala sesuatunya dijadikan instant. Demikian juga dengan makanan dan minuman yang mereka konsumsi sehari-hari, merupakan makanan yang dibuat dengan cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan pekerjaan mereka yang menuntut mereka untuk selalu berada diluar rumah sehingga tidak sempat untuk membuat makanan dan minuman sendiri.

Melihat keadaan seperti itulah, maka banyak usahawan yang melirik bisnis ini yaitu bisnis dibidang makanan dan minuman yang menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman.

Salah satu usaha yang menarik adalah minuman yang menyehatkan dan bergizi seperti produk susu yang sangat baik untuk kesehatan tubuh dan mengandung banyak vitamin dan zat-zat lain yang berguna buat kesehatan tubuh.

Selain itu, dalam membeli produk, seorang pelanggan selalu memperhatikan kepuasan yang mereka terima dalam membeli produk tersebut selain juga kualitas atau mutu produk, pengetahuan tentang produk tersebut, pelayanan dan harga yang ditawarkan oleh pihak produsen kepada para konsumen.

Karena hal tersebut diatas, maka penulis mengungkapkan masalah kepuasan konsumen sebagai pelanggan tetap yang dapat mempengaruhi tingkat volume penjualan produk susu sapi perah/segar pada perusahaan susu sapi perah "Fries Holland" di Surabaya.

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuisioner kepada para pelanggan tetap perusahaan susu sapi perah "Fries Holland" di Surabaya untuk mendapatkan data mengenai kepuasan yang mereka peroleh terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan susu sapi perah "Fries Holland" di Surabaya.

Analisis yang penulis gunakan yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif yaitu menggunakan perhitungan rata-rata hitung, standar deviasi, koefisien korelasi, koefisien determinasi linier, dan regresi.

Hasil yang penulis dapatkan yaitu kualitas, pengetahuan tentang produk, pelayanan dan harga dapat mempengaruhi volume penjualan pada perusahaan susu sapi perah "Fries Holland" di Surabaya.

Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis terbukti yaitu bahwa faktor-faktor kepuasan konsumen yang meliputi kualitas, pengetahuan dan pengalaman, pelayanan dan harga dapat mempengaruhi volume penjualan pada perusahaan susu sapi perah "Fries Holland" di Surabaya.