

**KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI NILAI PRODUK
TELEVISI MULTISYSTEM "SONY"**

SKRIPSI

Oleh

MANDY ADRIANI TUTUARIMA

98.40.2718



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2002



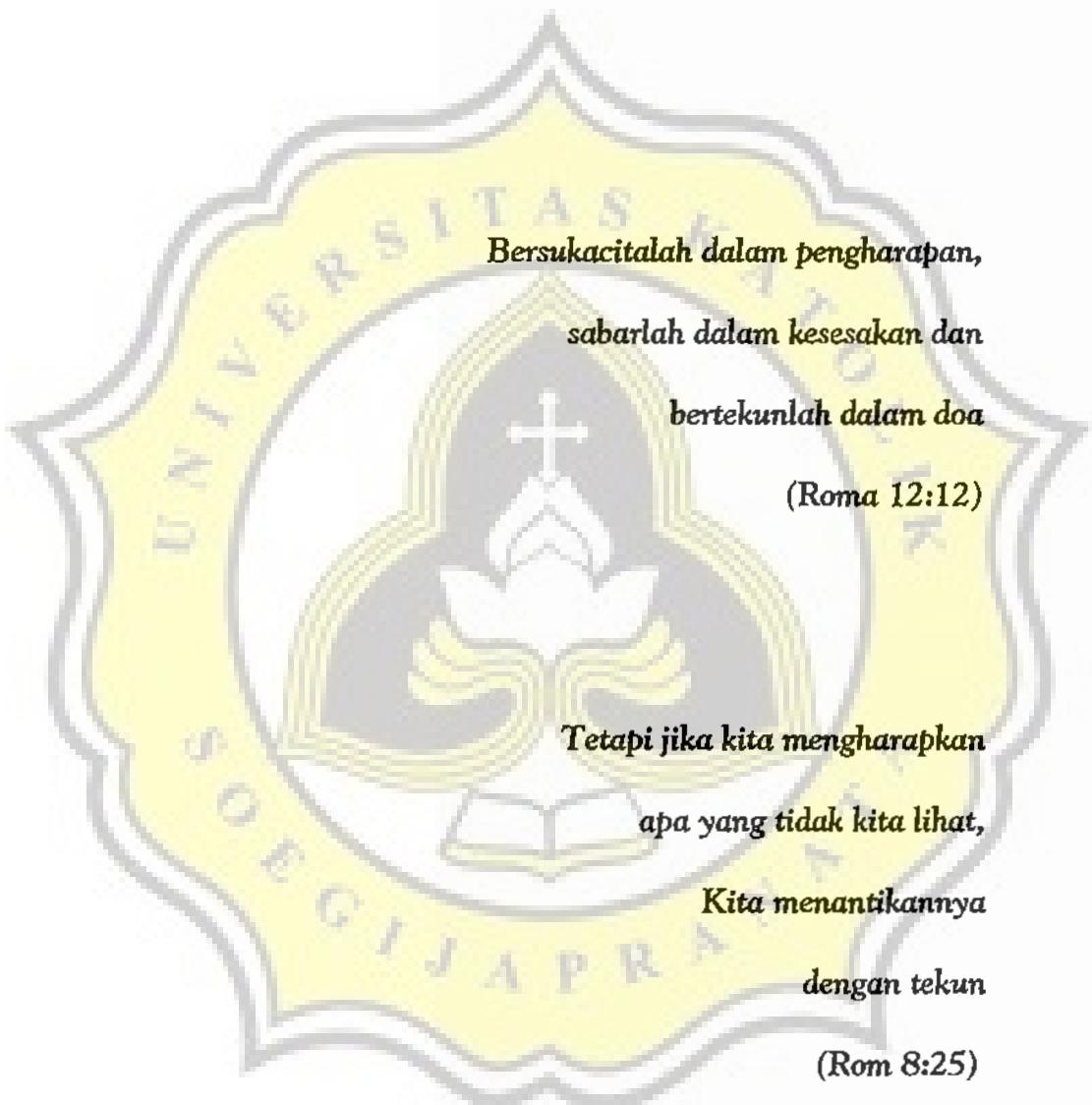
PERPUSTAKAAN

No. INV.	1025/P/C.1
No. PEN.	
PARAP.	TGL. 05.08.02

Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji Skripsi
Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang
dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi







UCAPAN TERIMA KASIH

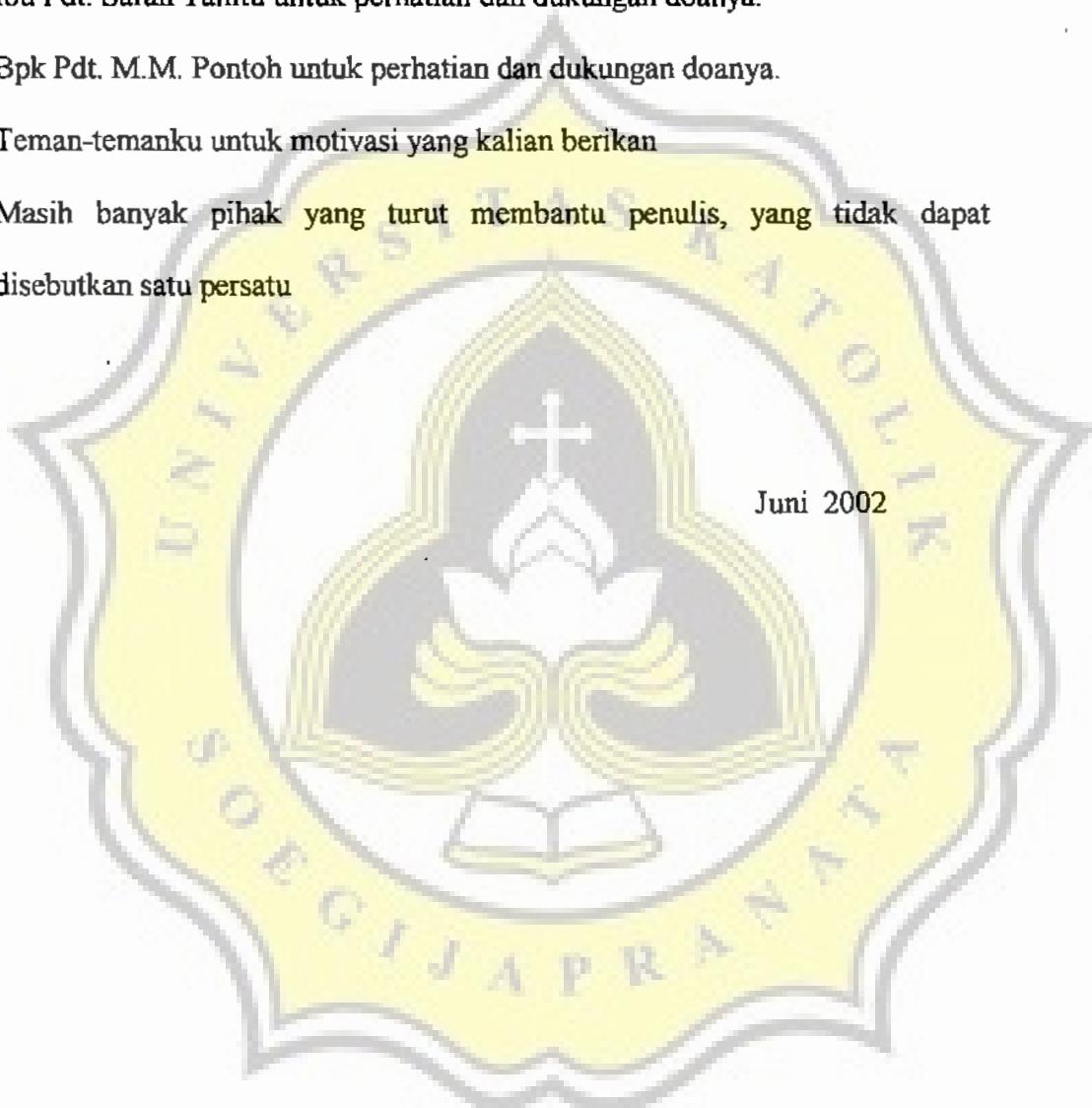
Puji syukur kepada Tuhan Yang penuh dengan kasih dan kemurahan karena atas belas kasih dan penyertaanNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Engkau yang mengijinkan harapan ini menjadi sebuah kenyataan.

Engkau senantiasa menyertai sehingga pada saat ada hambatan yang harus dihadapi, hanya dengan kuasaMu semuanya itu dapat terlewati. Skripsi ini terselesaikan juga berkat bantuan dan usaha dari berbagai pihak.

Dengan segala kerendahan hati , penulis ingin menyampaikan terima kasih untuk mereka yang telah memberi arti untuk penulisan skripsi ini.

1. **Bapak Drs. Pius Heru Priyanto, Msi** selaku dekan yang telah memintakan ijin untuk melaksanakan penelitian.
2. **Ibu Dra. Arie Indarjati, MM** selaku dosen pembimbing utama dan dosen wali yang telah membimbing dan membantu serta senantiasa memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. **Ibu Dra. Kristiana Haryanti Msi**, selaku dosen pembimbing pendamping yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan ide-ide sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi
4. Para Karyawan TU yang telah membantu dalam hal pengurusan dan pembuatan surat perijinan penelitian.

5. Toko Elektronik Agis atas kerjasamanya dalam memberikan data tentang konsumennya yang dalam hal ini sebagai subyek penelitian.
6. Mama, Papa dan adik-adikku untuk segala dukungan dan doanya.
7. Ibu Pdt. Sarah Tahitu untuk perhatian dan dukungan doanya.
8. Bpk Pdt. M.M. Pontoh untuk perhatian dan dukungan doanya.
9. Teman-temanku untuk motivasi yang kalian berikan
10. Masih banyak pihak yang turut membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2. Macam-macam Kepuasan.....	12
3. Teori-teori Kepuasan konsumen.....	12
4. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	14
5. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	15

B. Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”	
1. Pengertian Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”.....	22
2. Aspek-aspek Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”.....	25
C. Hubungan antara Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”	
dengan Kepuasan Konsumen.....	29
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	
1. Populasi.....	35
2. Subjek Penelitian.....	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Validitas dan Reliabilitas	
1. Uji validitas alat ukur.....	42
2. Uji reliabilitas.....	43
F. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Orientasi Kancah dan Persiapan Penelitian	
1. Orientasi Kancah Penelitian	45
2. Persiapan Penelitian.....	46
B. Pelaksanaan Penelitian.....	51

C. Analisis Data	
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Linearitas.....	52
3. Hasil Analisis Data.....	53
D. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 : Blue Print Angket Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”.....	39
Tabel 2 : Blue Print Angket Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 3 : Sebaran <i>item</i> angket Nilai Produk Televisi <i>Multisystem</i> “SONY”.....	46
Tabel 4 : Sebaran <i>item</i> angket Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 5 : Sebaran <i>item</i> valid dan gugur pada angket nilai produk televisi <i>multisystem</i> “SONY”.....	49
Tabel 6 : Sebaran <i>item</i> valid pada angket kepuasan konsumen.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN A

Data Kasar Angket Penelitian

(A-1) Data Kasar Nilai Produk	65
(A-2) Data Kasar Kepuasan Konsumen.....	71

LAMPIRAN B

Uji Validitas

(B-1) Validitas Nilai Produk	77
(B-2) Validitas Kepuasan Konsumen.....	81

LAMPIRAN C

Uji Reliabilitas

(C-1) Uji Reliabilitas Nilai produk.....	85
(C-2) Uji Reliabilitas Kepuasan konsumen.....	87

LAMPIRAN D

Keterangan Variabel.....	89
--------------------------	----

LAMPIRAN E

Uji Asumsi

(E-1) Uji Normalitas.....	92
(E-2) Uji Linearitas.....	96

LAMPIRAN F

Uji Hipotesis.....	99
--------------------	----

LAMPIRAN G

Angket Penelitian

(G-1) Angket Nilai Produk	103
(G-2) Angket Kepuasan Konsumen.....	109

LAMPIRAN H

Surat Bukti Penelitian	114
------------------------------	-----

