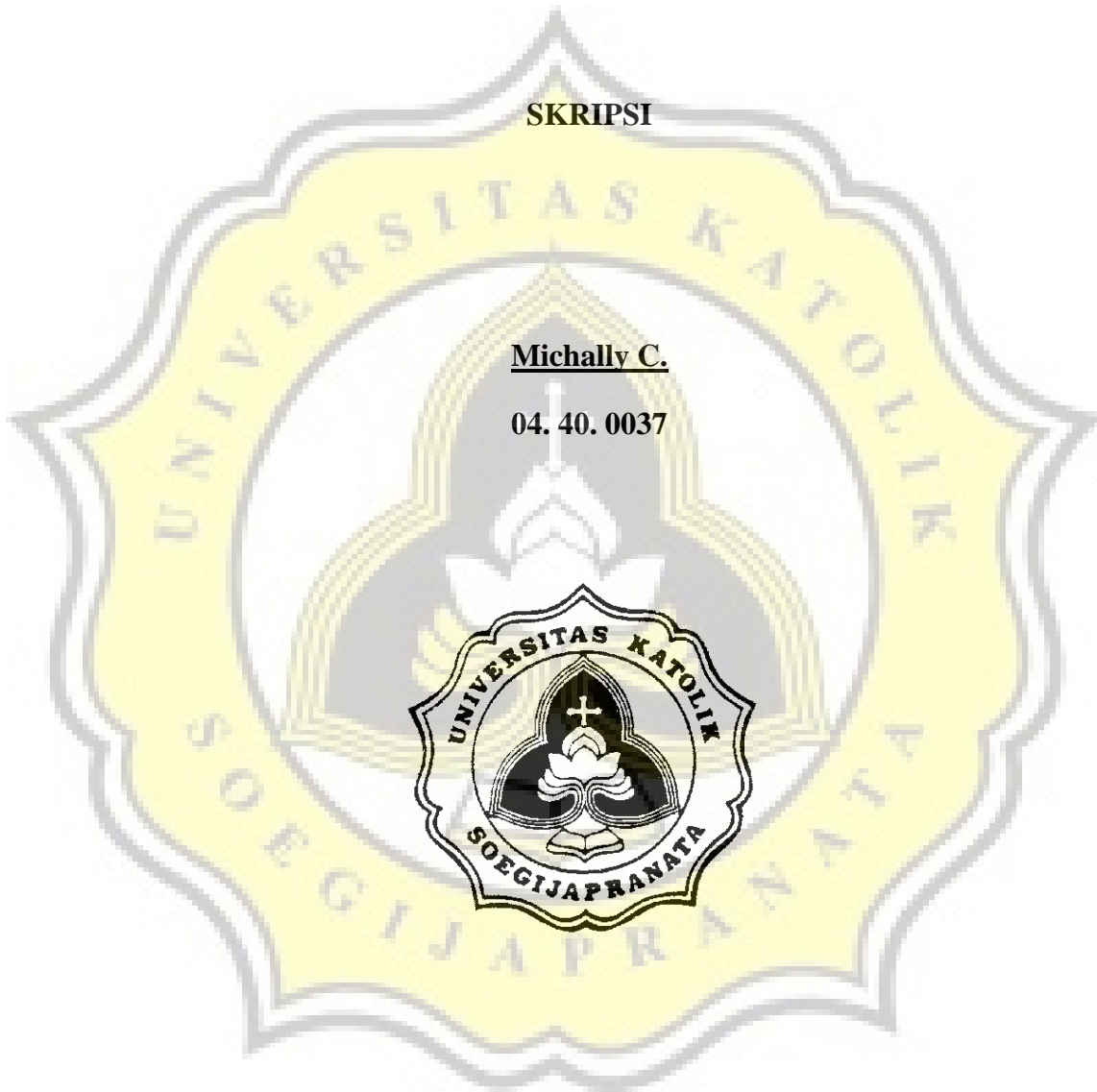


**KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA
PENERBANGAN DITINJAU DARI NILAI KONSUMEN
DAN MUTU PELAYANAN**

SKRIPSI

Michally C.

04. 40. 0037



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

**KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA
PENERBANGAN DITINJAU DARI NILAI KONSUMEN
DAN MUTU PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Michally C.

04. 40. 0037



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Diterima Untuk
Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi**

Pada Tanggal :

19 Juni 2008

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

(Dra. Th. Dewi Setyorini, M.Si)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si

2. Christine Wibowo, S.Psi., M.Si.

3. Drs. D.P. Budi Susetyo, M.Si.

MOTTO

“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya”

(Pengkhotbah 3: 11a)



PERSEMBAHAN



UCAPAN TERIMA KASIH

Hormat dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia yang diberikan sehingga penulisan skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan. Dengan menulis dan menyusun skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman yang nantinya dapat menjadi bekal dan pelajaran bagi kehidupan penulis. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi terwujudnya hasil skripsi yang baik.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada :

1. Ibu Dra. Th. Dewi Setyorini, Psi, Msi. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas bimbingan dan pengarahan saat ujian dan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bapak Ferdinandus Hindiarto, S.Psi, MSi selaku dosen wali, yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta dukungan dari awal kuliah sampai saat ini.
3. Bapak Drs. DP Budi Susetyo, Msi selaku dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, perhatian, dukungan dan saran yang sangat berguna selama penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
4. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman sebagai pengetahuan baru kepada peneliti.

5. Seluruh staf tata usaha dan non-edukatif Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata: Mbak Ike, Mbak Tatik, Mas Inang, Mas Gandi dan Mas Supriyadi yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan dalam proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan.
6. UNIKA Soegijapranata yang bersedia memberikan ijin dan kemudahan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. PT. Angkasa Pura I, terima kasih atas ijin yang diberikan untuk kelancaran penelitian ini.
8. Konsumen Jasa Penerbangan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi skala penelitian.
9. Kathy, Grace, Synthia, Ratri, Iyuth, Bebeq, Fena, Yosep, Dessy (Hidup Psi '04!!!), Dian Imut'05, Mbak TuniK, Wiwin dan tmn2 angkatan '06 psikologi (Devi, Dea, Dhita, Ine, Nophita, Dhali, Lina, Dezty, Myrna, Ika) terimakasih untuk dukungan emosional dan moril selama penulis menyelesaikan skripsi.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang dengan tulus telah banyak membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang memerlukannya.

Semarang, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Syarat Memperoleh Gelar Sarjana	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Konsumen	11
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2. Teori Kepuasan Konsumen	12
3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
B. Nilai Konsumen	22
1. Pengertian Nilai Konsumen	22
2. Aspek-aspek Nilai Konsumen	23

C.	Mutu Pelayanan	24
1.	Pengertian Mutu Pelayanan	24
2.	Aspek-aspek Mutu Pelayanan	26
D.	Hubungan antara Nilai Konsumen dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	28
E.	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
A.	Metode Penelitian yang Digunakan	34
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
1.	Kepuasan Konsumen	35
2.	Nilai Konsumen	35
3.	Mutu Pelayanan	36
D.	Populasi dan Sampel	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel	37
E.	Metode Pengumpulan Data.....	37
1.	Skala Kepuasan Konsumen	39
2.	Skala Nilai Konsumen	40
3.	Skala Mutu Pelayanan	42
F.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	44
1.	Validitas	44
2.	Reliabilitas Alat Ukur.....	45
G.	Metode Analisis Data	46

BAB IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	47
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	47
B. Persiapan Penelitian	49
1. Penyusunan Alat Ukur (Skala)	49
a. Skala Kepuasan Konsumen	49
b. Skala Nilai Konsumen	50
c. Skala Mutu Pelayanan	50
2. Persiapan Perijinan	51
C. Pelaksanaan Penelitian	51
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala	52
1. Uji Validitas Skala	52
2. Uji Reliabilitas Skala	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Uji Asumsi	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Linieritas	55
B. Analisis Data	56
C. Pembahasan	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	40
Tabel 2	: Blue Print Skala Nilai Konsumen	42
Tabel 3	: Blue Print Skala Mutu Pelayanan	42
Tabel 4	: Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen	49
Tabel 5	: Sebaran Item Skala Nilai Konsumen	50
Tabel 6	: Sebaran Item Skala Mutu Pelayanan	51
Tabel 7	: Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen	53
Tabel 8	: Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Nilai Konsumen	
Tabel 9	: Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Mutu Pelayanan	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	71
LAMPIRAN A : SKALA PENELITIAN	72
A-1 Skala Kepuasan Konsumen	73
A-2 Skala Nilai Konsumen	77
A-3 Skala Mutu Pelayanan	
LAMPIRAN B : DATA KASAR	80
B-1 Kepuasan Konsumen	81
B-2 Nilai Konsumen	86
B-3 Mutu Pelayanan	
LAMPIRAN C : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	80
C-1 Kepuasan Konsumen	81
C-2 Nilai Konsumen	86
C-3 Mutu Pelayanan	
LAMPIRAN D : DATA PENELITIAN	89
D-1 Kepuasan Konsumen	90
D-2 Nilai Konsumen	94
D-3 Mutu Pelayanan	
LAMPIRAN E : UJI ASUMSI	111
E-1 Uji Normalitas	112
E-2 Uji Linieritas	116
LAMPIRAN F : UJI HIPOTESIS	118
LAMPIRAN G : SURAT IJIN PENELITIAN	121