

13516

**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
WEDDING ORGANIZER DITINJAU
DARI NILAI JASA**

SKRIPSI

OLEH:

HANY TANTINA

04.40.0041



PERPUSTAKAAN	
NO. INV :	2396/51 PSI / C1
TGL :	9 / -08
PARAF :	

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
WEDDING ORGANIZER DITINJAU
DARI NILAI JASA**

SKRIPSI

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

OLEH:

HANY TANTINA
04.40.0041



**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-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi



Dewan Penguji

- 1. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si**
- 2. Drs. Y. Sudiantara, M.Soc**
- 3. Drs. M. Suharsono, M.Si**

Ttd

(Handwritten signature)

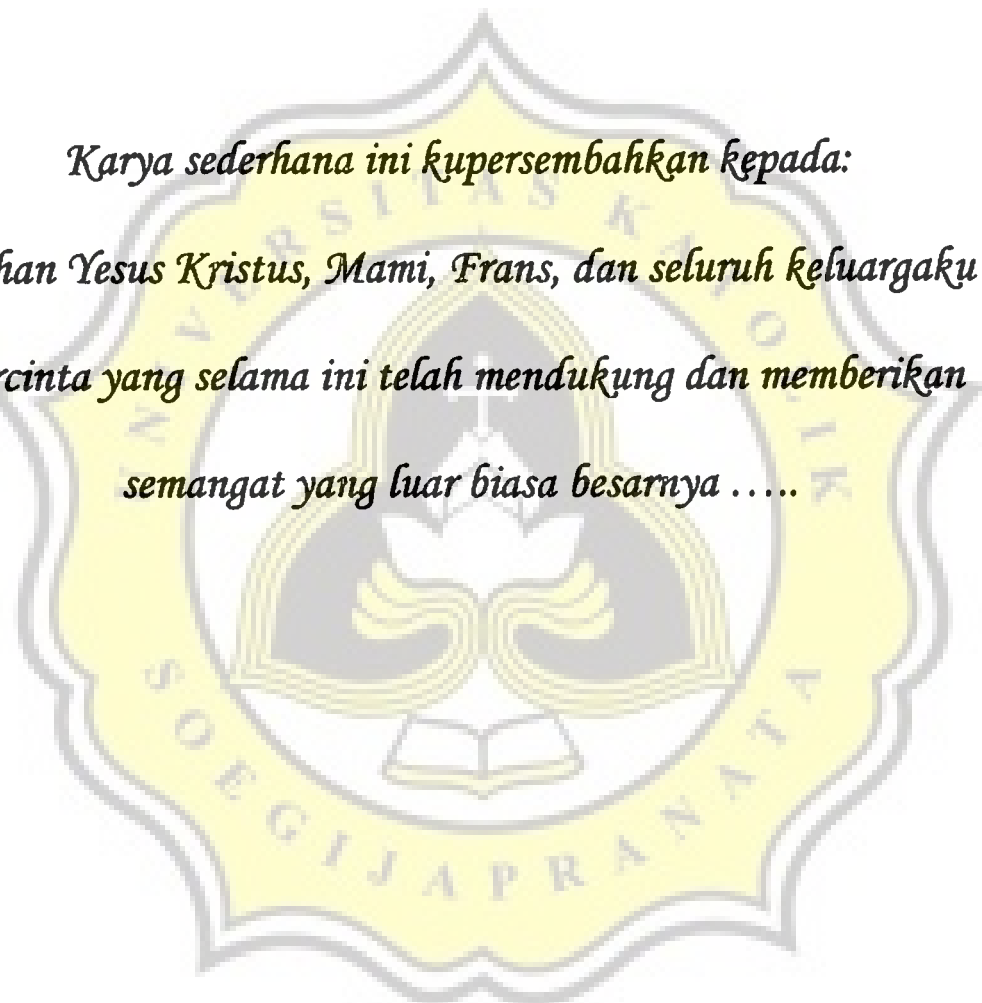
(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

Halaman Persembahan

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

*Tuhan Yesus Kristus, Mami, Frans, dan seluruh keluargaku
tercinta yang selama ini telah mendukung dan memberikan
semangat yang luar biasa besarnya*



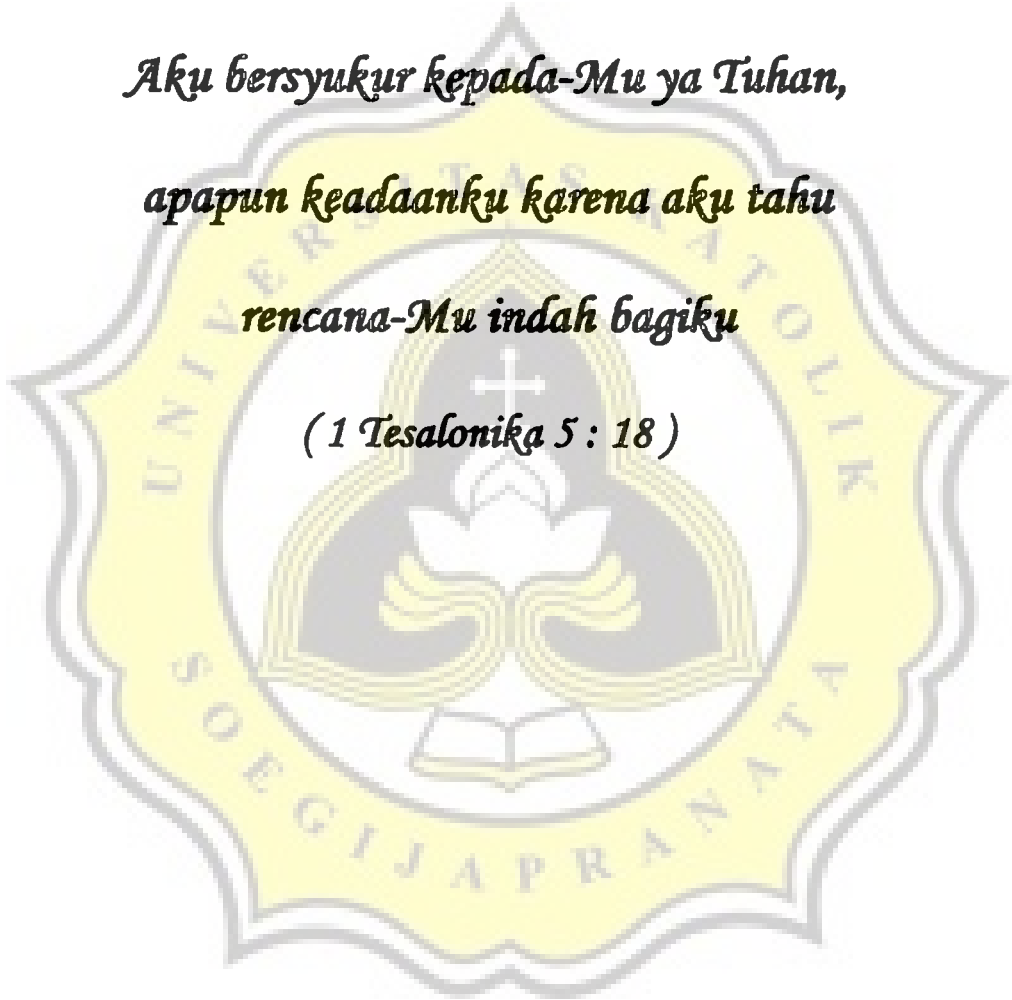
Motto

Aku bersyukur kepada-Mu ya Tuhan,

apapun keadaanku karena aku tahu

rencana-Mu indah bagiku

(1 Tesalonika 5 : 18)



UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa penulis haturkan karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa *Wedding Organizer* Ditinjau dari Nilai Jasa”** ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Psikologi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan pernah terwujud. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Ibu Th. Dewi Setyorini, S Psi, MSi, selaku Dekan Fakultas Psikologi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang dan tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
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. Bpk. Drs. M. Suharsono, MSi, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, serta memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi.
4. Bpk. Drs. Y. Sudiantara, M.Soc, selaku tim penguji yang memberikan masukan dan saran pada penulis.
5. Semua Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Unika Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman sebagai pengetahuan baru kepada penulis.

6. Pak Gandi, Mbak Ike, Mas Inang dan seluruh staf TU (Tata Usaha) Fakultas Psikologi Universitas Katolik Unika Soegijapranata Semarang yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
7. Pihak Romanza Wedding Organizer yang telah memberikan ijin kepada penulis dan membantu dalam penelitian serta kemudahannya dalam mengumpulkan data penelitian.
8. Seluruh pasangan pengantin yang menggunakan Romanza Wedding Organizer yang telah membantu dalam proses pengisian skala penelitian, walaupun dalam kesibukan mereka masing-masing, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian.
9. Mamiku dan keluarga besar Adianto Wijaya yang selama ini telah memberikan dukungan kepada penulis.
10. Frans, karena dukungan dan motivasinya yang luar biasa besar kepada penulis.
11. Teman-temanku (Wiesye, Curutz, Deeka, Nanin, Gebiyem, Bagonk, Molen, Etha, Linda) yang selalu memberikan dukungan berupa doa, semangat dan perhatian serta kasih sayang yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini.
12. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Mei 2008

Penulis

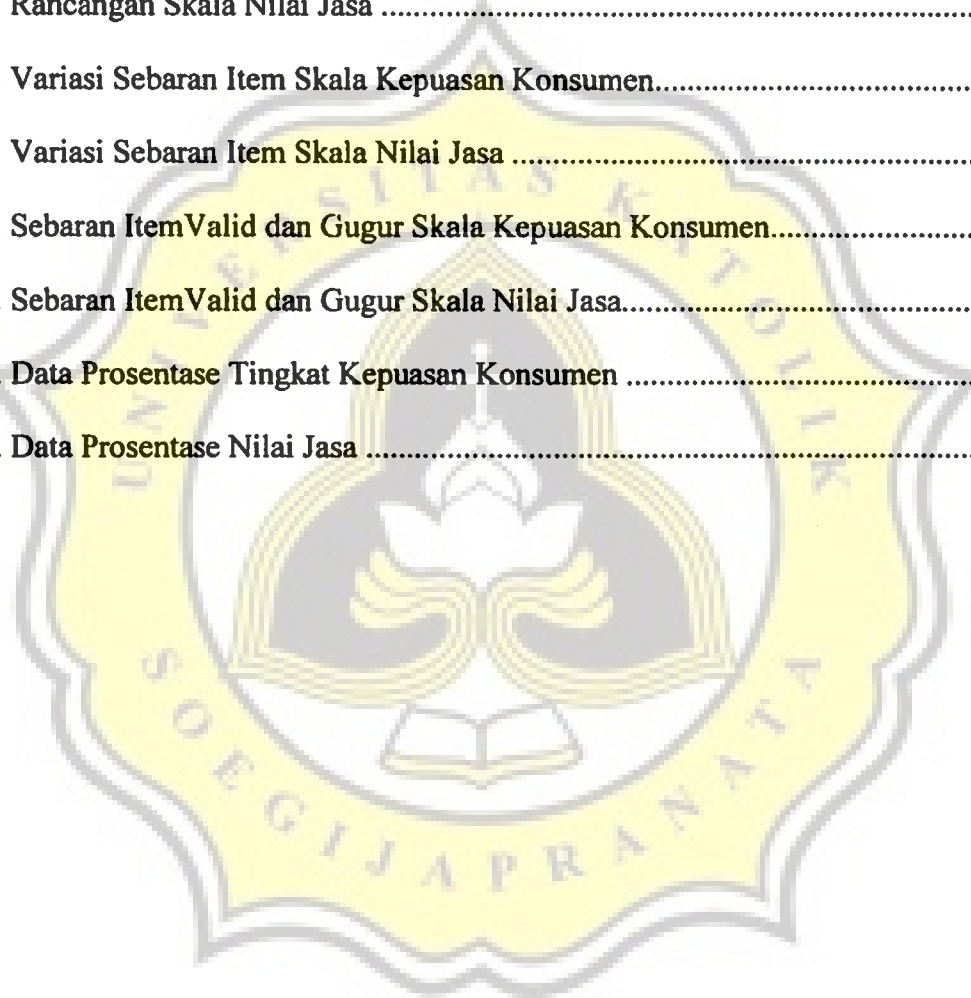
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
A. Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa <i>Wedding Organizer</i>	8
B. Nilai Jasa.....	13
C. Hubungan Nilai Jasa dengan Kepuasan Konsumen terhadap Pengguna <i>Jasa Wedding Organizer</i>	16

D. HIPOTESIS.....	18
BAB III: METODE PENELITIAN.....	19
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
C. Subjek Penelitian.....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	25
F. Analisis Data.....	26
BAB IV: PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	28
A. Orientasi Kanchah Penelitian.....	28
B. Persiapan Penelitian.....	30
C. Pelaksanaan Pengambilan Data Penelitian	34
D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	35
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	40
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran-saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rancangan Skala Kepuasan Konsumen	23
Tabel 2. Rancangan Skala Nilai Jasa	25
Tabel 3. Variasi Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen.....	32
Tabel 4. Variasi Sebaran Item Skala Nilai Jasa	33
Tabel 5. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen.....	36
Tabel 6. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Nilai Jasa.....	37
Tabel 7. Data Prosentase Tingkat Kepuasan Konsumen	41
Tabel 8. Data Prosentase Nilai Jasa	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Lembar Item Skala Penelitian.....47
A-1	Lembar Item Skala Kepuasan Konsumen.....50
A-2	Lembar Item Skala Nilai Jasa.....53
Lampiran B	Data dan Hasil Try Out.....56
B-1	Data dan Hasil Try Out Kepuasan Konsumen57
B-2	Data dan Hasil Try Out Nilai Jasa.....59
Lampiran C	Data Validitas Item Skala.....61
C-1	Data Validitas Item Skala Kepuasan Konsumen.....62
C-2	Data Validitas Item Skala Nilai Jasa64
Lampiran D	Validitas dan Reliabilitas.....66
D-1	Validitas dan Reliabilitas Item Skala Kepuasan Konsumen.....67
D-2	Validitas dan Reliabilitas Item Skala Nilai Jasa.....71
Lampiran E	Uji Asumsi.....75
E-1	Uji Normalitas.....76
E-2	Uji Linearitas.....80
Lampiran F	Analisis Data.....83
Lampiran G	Surat Ijin Penelitian.....87
Lampiran H	Surat Bukti Penelitian.....89

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara nilai jasa *wedding organizer* dengan kepuasan konsumen pengguna jasa *wedding organizer* di Semarang. Dengan menggunakan sampel yaitu 42 responden pengguna jasa *Romanza wedding organizer*, dilakukan pengujian dengan menggunakan alat analisis korelasi Product Moment. Uji hipotesis dilakukan untuk hipotesis mayor yaitu pengujian antara hubungan nilai jasa terhadap kepuasan konsumen dan pengujian hipotesis yaitu hubungan antara nilai jasa dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara nilai jasa dengan kepuasan konsumen pengguna jasa *Romanza Wedding Organizer*. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi = 0,781 ($p < 0,01$). Jadi semakin tinggi nilai jasa akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa *Romanza Wedding Organizer*.

Sumbangan efektif nilai jasa dengan kepuasan konsumen pengguna jasa *Romanza Wedding Organizer* adalah sebesar 62,6%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa nilai jasa memberikan sumbangan efektif sebesar 62,6% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan yang sebesar 37,4% disebabkan oleh faktor lain, seperti pengaruh teman, kerabat, dan sebagainya.

Kata Kunci (Keywords): Kepuasan Konsumen, Nilai Jasa.