

KEPUASAN KONSUMEN KFC DITINJAU

DARI CITRA MEREK

SKRIPSI

SHELVIAN EKKY ADITAMA

04.40.0057



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2011

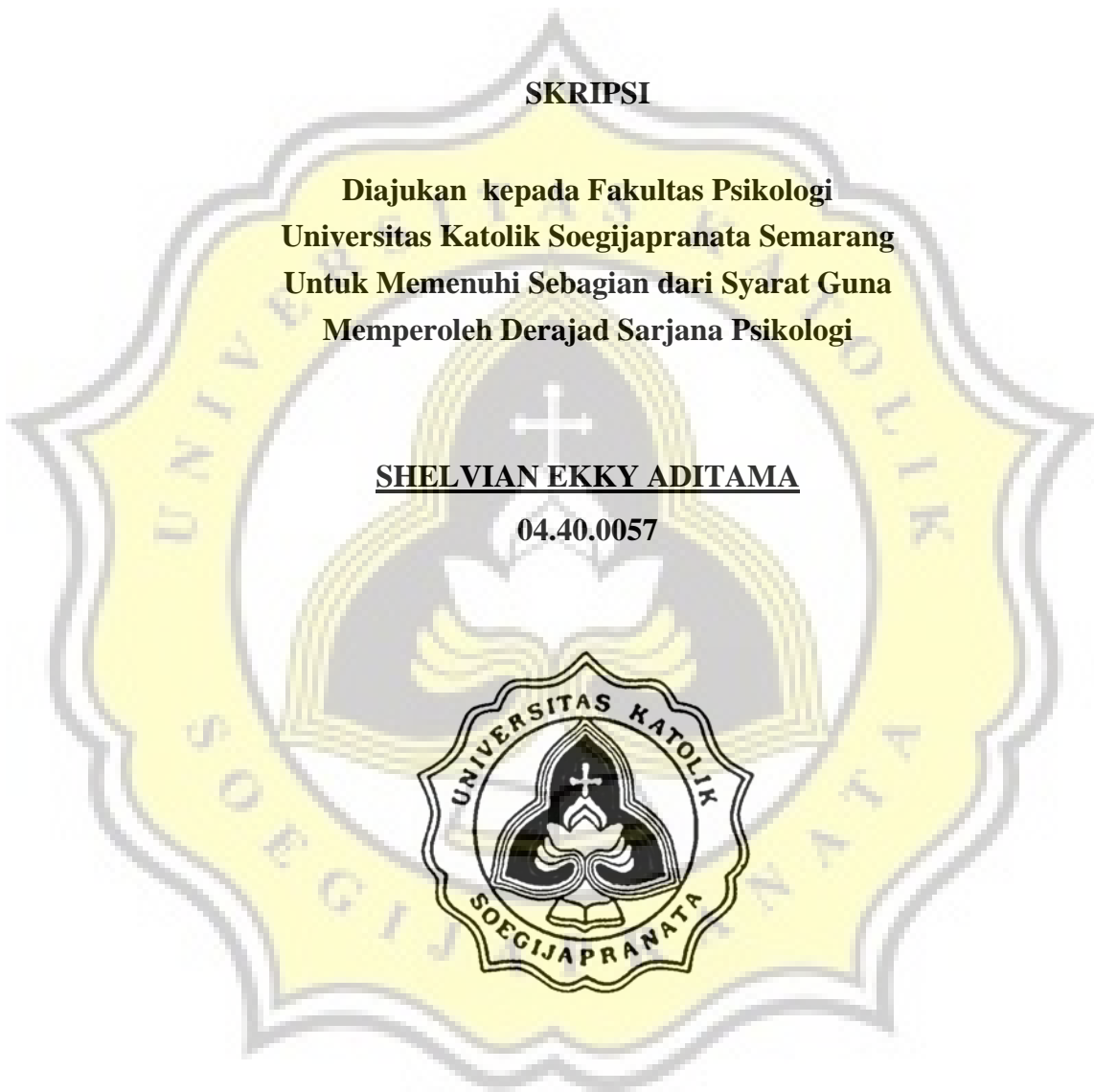
**KEPUASAN KONSUMEN KFC DITINJAU
DARI CITRA MEREK**

SKRIPSI

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

SHELVIAN EKKY ADITAMA

04.40.0057



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**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
16 Maret 2011

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata

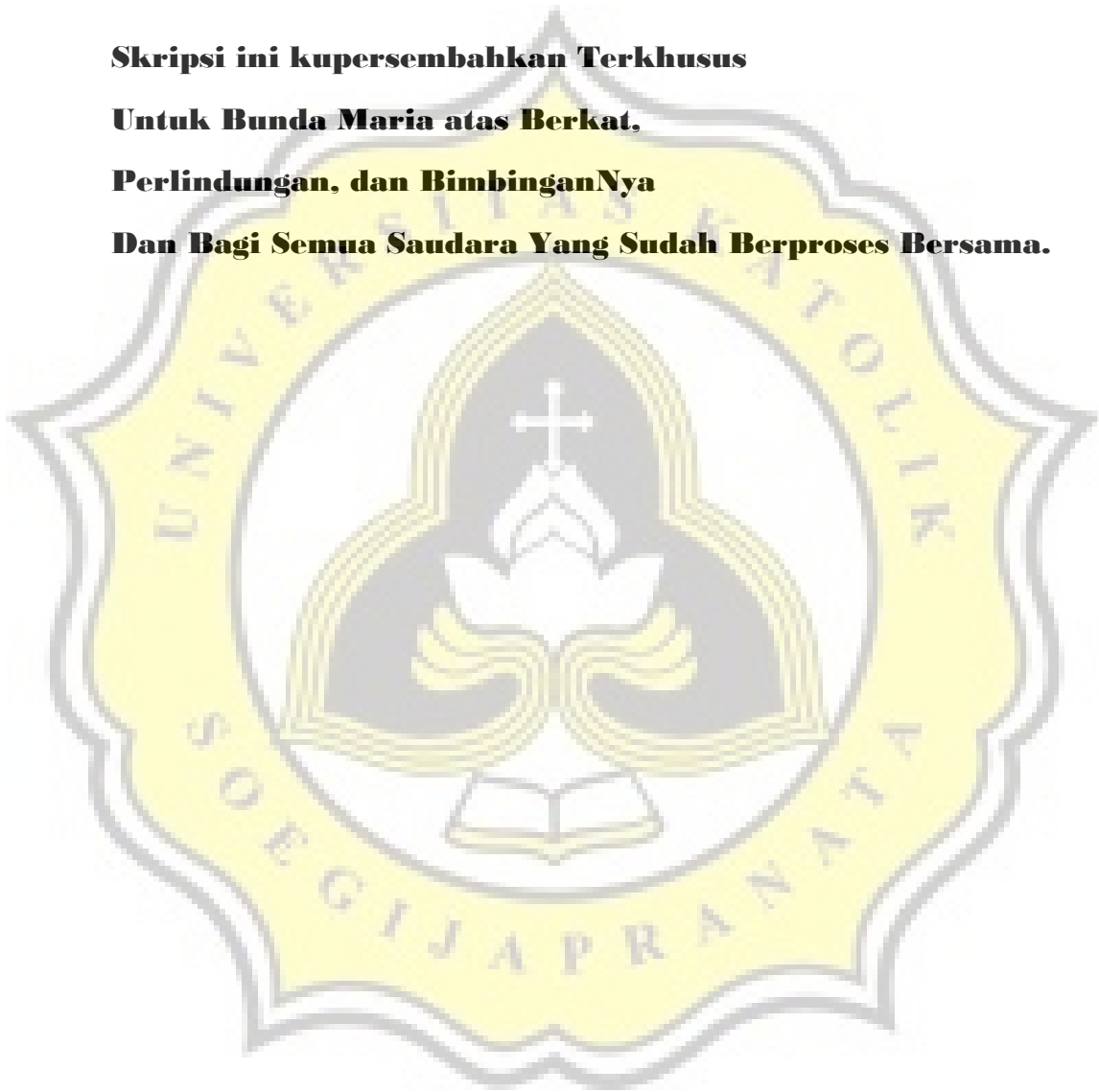
(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)

Dewan Penguji :

1. Drs. M. Suharsono, M.Si.
2. Drs. Haryo Goeritno, M. Si.
3. Ferdinand Hindiarto, S.Psi., M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan Terkhusus
Untuk Bunda Maria atas Berkat,
Perlindungan, dan BimbinganNya
Dan Bagi Semua Saudara Yang Sudah Berproses Bersama.**



MOTTO



No Black No Balance,,
No Black No Soul,,

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Y.M.E sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala bentuk kehormatan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan penulis banyak masukan, dukungan dan motivasi baik dalam studi maupun berkegiatan.
2. Bapak Ferdinand Hindiarto, S.Psi., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan pengertian serta selalu mendukung penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si., selaku dosen wali, terimakasih atas bimbingan, masukan, dan dukungan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh staf pengajar Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Terima kasih atas semua proses pembelajaran selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang selalu memberikan bantuan dalam administrasi dan informasi bagi penulis.

6. Segenap petugas perpustakaan Fakultas dan Universitas yang telah membantu penulis dalam mencari beberapa literature yang dibutuhkan dalam menempuh studi maupun menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, yang telah mendidik, memberikan kasih sayang, doa serta dukungan dalam berproses di kehidupan.
8. Adik-adikku, Tika, Aldo, dan Audine yang selalu memberikan kegembiraan dan semangat saat penulis membutuhkan.
9. Keluarga besar eyang Sutriah dan Ibu Sutarmi, terimakasih atas semua dukungan kepada penulis selama penulis berproses dalam kehidupan.
10. Keluarga besar macaow, Qcel, Bagus, Tomy, Qbis, Dimas, Nova, nDaru, Nimas, Ayu, Dessy, Baskoro terimakasih karena sudah membuat penulis belajar arti persaudaraan.
11. Keluarga besar Uno, Suster Baptista, Mas Ario, Mas Nanda, Koh Iwan, Mas Atha, Gofar, Mbak Kristin, Mbak Arum, Nia, terimakasih sudah berproses dalam pelayanan bersama.
12. Keluarga Besar 04 Fakultas Psikologi, terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan sejak PTMB.
13. Keluarga besar UP, Dedy, Abed, Mario, Wuri, Wowok, Pipit, Maya, Mas Tius, Trimey, Paskalis, Bima, Pram, Cik Dyna, terimakasih sudah mengajari penulis arti team work, totalitas dan loyalitas.
14. Keluarga besar Pentul, Awwal, Hary, Galuh, Nandi, Tito, PS, Rafa, Edo, terimakasih sudah bersedia merawat dan menjaga penulis.
15. Keluarga besar 05 Fakultas Psikologi, Aji, Bram, Tile, CY, Adi, Indra, Combade, terimakasih sudah memberikan proses belajar bagi penulis

16. Nanaa Dudul's, terimakasih atas proses belajar yang luar biasa, terimakasih sudah mau bersabar dan selalu mendukung penulis, terimakasih sudah menjadi bagian cerita hidup penulis.

17. Seluruh Subyek penelitian ini, terimakasih atas bantuannya.

18. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang belum sanggup penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap karya ini bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat kepada kita semua.

Semarang, 6 Januari 2011

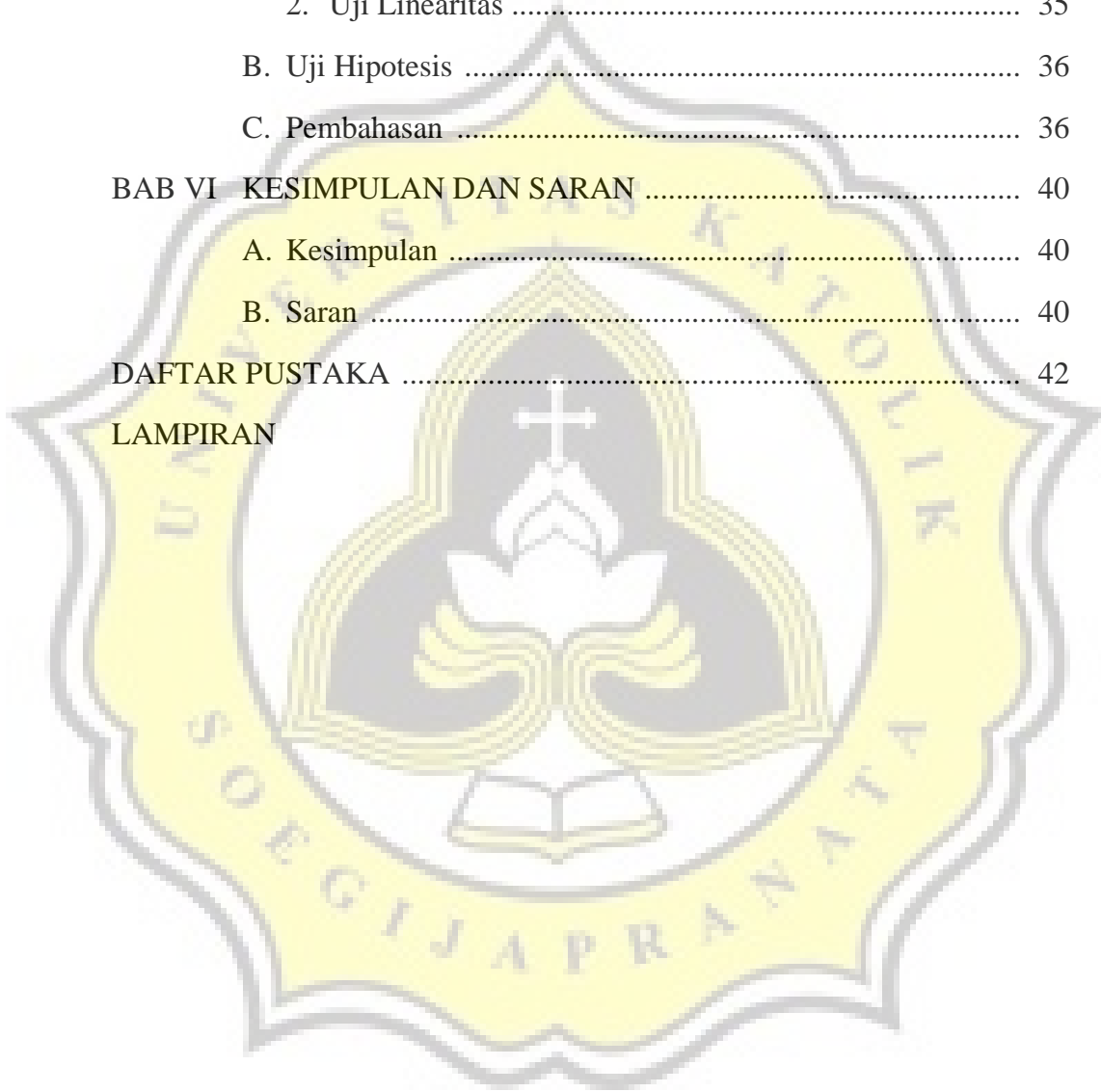
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kepuasan Konsumen	9
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	10
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
B. Citra Merek	15
1. Pengertian Citra Merek	15
2. Aspek-aspek Citra Merek	16
C. Hubungan Antara Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen KFC	17
D. Hipotesis	20

BAB III	METODE PENELITIAN	21
A.	Metode Penelitian	21
B.	Identifikasi Variabel Penelitian	21
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
1.	Variabel Tergantung : Kepuasan Konsumen	21
2.	Variabel Bebas : Citra Merek	22
D.	Subyek Penelitian	22
1.	Populasi	22
2.	Teknik Pengambilan Sampel	23
E.	Metode Pengumpulan Data	23
1.	Skala Kepuasan Konsumen KFC	24
2.	Skala Citra Merek	25
F.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	25
1.	Validitas Alat Ukur	25
2.	Reliabilitas Alat Ukur	26
G.	Metode Analisis Data	27
BAB IV	LAPORAN PENELITIAN	28
A.	Orientasi Kancan Penelitian	28
B.	Persiapan Penelitian	29
C.	Perijinan Penelitian	31
D.	Pelaksanaan Penelitian	31
E.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Skala	32
F.	Penyusunan Nomor Item Baru untuk Skala Penelitian	33
G.	Pelaksanaan Penelitian	34

BAB V	HASIL PENELITIAN	35
A.	Uji Asumsi	35
1.	Uji Normalitas	35
2.	Uji Linearitas	35
B.	Uji Hipotesis	36
C.	Pembahasan	36
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	40
A.	Kesimpulan	40
B.	Saran	40
	DAFTAR PUSTAKA	42
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rancangan Skala Kepuasan Konsumen	25
Tabel 2 Rancangan Skala Citra Merek	25
Tabel 3 Sebaran Item Skala kepuasan Konsumen	30
Tabel 4 Sebaran Item Skala Citra Merek	30
Tabel 5 Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen	32
Tabel 6 Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Citra Merek	33
Tabel 7 Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen	34
Tabel 8 Sebaran Item Skala Citra Merek	34
Tabel 9 Hasil Uji Normalitas	35

