

**PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PRODUK
“ DAIHATSU XENIA “ DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

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

AGNES YULIE

03.40.0142



PERPUSTAKAAN

2381 / s / Psi / C1

19 / -08

16

[Signature]

**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

21 Februari 2008



Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

(Th. Dewi Seryorini, S.Psi., M.Si)

Dewan Penguji

1. Drs. George Hardjanto, M.si

Tanda Tangan

(Hardjanto)

2. Lucia Trisni Widianingtanti, S.Psi., M.Si

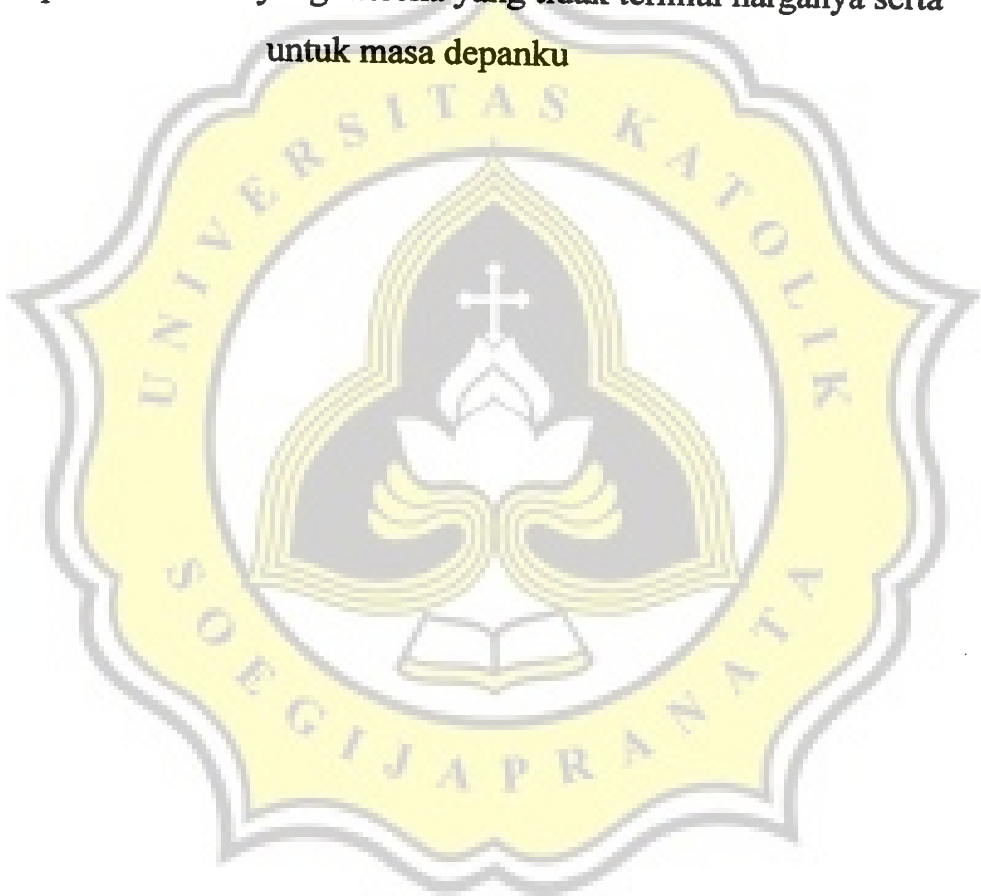
(Lucia Trisni Widianingtanti)

3. Drs. Y. Sudiantara, M.Soc

(Sudiantara)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua, sebagai bentuk tanggungjawab dari seorang anak kepada orang tuanya, sekaligus merupakan wujud ungkapan terima kasih yang sangat sederhana atas segala limpahan kasih sayang mereka yang tidak ternilai harganya serta untuk masa depanku



MOTTO

“Kesuksesan adalah sesuatu yang harus kita perjuangkan dan yakin jika kita bisa meraih segala sesuatu yang kita inginkan.”

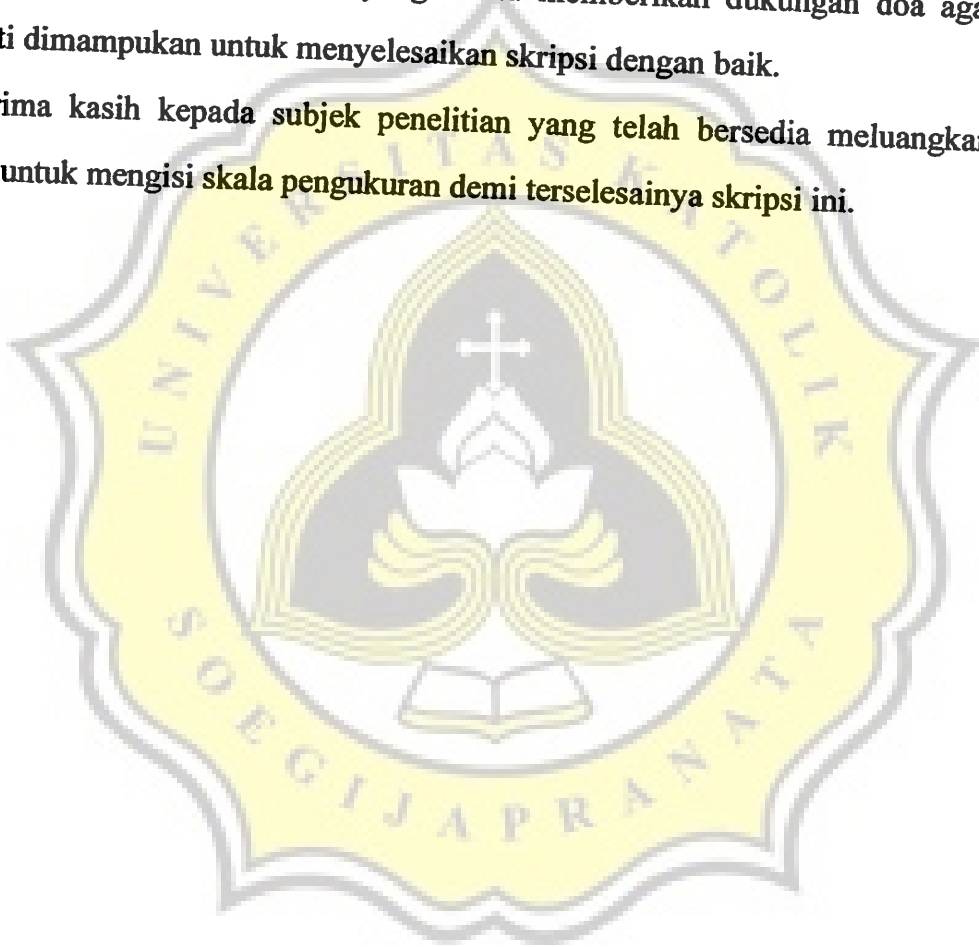


UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas terselesainya skripsi ini. Peneliti tidak bisa bersandar hanya pada pengetahuan diri sendiri, sebab alangkah terbatasnya pengetahuan yang dimiliki peneliti. Skripsi ini selesai dengan hutang kesabaran kepada orang – orang yang telah membantu penelitian, membagikan pengalaman hidupnya dan bersedia meluangkan waktunya untuk memperkaya kemampuan peneliti. Inilah saat yang paling tepat untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Th. Dewi Setyorini, S.Psi ., M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Ibu Lucia Trisni Widianingtanti, S.Psi ., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan menyarankan penulis dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. George Hardjanto, M.si dan Bapak Drs. Y. Sudiantara, M.Soc selaku Dosen Penguji skripsi.
4. Bapak Kuriake Karismawan, S.Psi selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama peneliti menuntut ilmu.
6. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran selama masa studi peneliti.

7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah membantu peneliti dalam segala urusan administrasi dan surat perijinan.
8. Yang terkasih Papa, Mama yang selalu memberikan dukungan doa agar peneliti dimampukan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terima kasih kepada subjek penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi skala pengukuran demi terselesainya skripsi ini.



DAFTAR ISI

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
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Konsumen	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2. Teori-teori Kepuasan Konsumen.....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
4. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	17
B. Persepsi Terhadap Kualitas Produk Daihatsu Xenia.....	18
1. Pengertian Persepsi terhadap Kualitas Produk Daihatsu Xenia	18
2. Aspek-aspek Persepsi terhadap Kualitas Produk Daihatsu Xenia....	21
C. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Produk Daihatsu Xenia dengan Kepuasan Konsumen	24
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian yang Digunakan	29
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional	29

1. Kepuasan Konsumen	30
2. Persepsi terhadap Kualitas Produk “Daihatsu Xenia”	30
D. Subyek Penelitian	31
1. Populasi	31
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	34
1. Validitas Alat Ukur	35
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	37
G. Analisa Data	38
BAB IV PERSIAPAN PENELITIAN.....	40
A. Orientasi Kanchah	40
B. Persiapan Penelitian	40
1. Persiapan Perizinan	41
2. Penyusunan Alat Ukur.....	41
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	43
C. Pelaksanaan Penelitian	44
BAB V HASIL PENELITIAN	48
A. Uji Asumsi.....	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Linieritas	49
B. Hasil Analisis Data	49
C. Pembahasan	50
BAB VI PENUTUP	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Rancangan Skala Kepuasan Konsumen.....	33
Tabel 2 : Rancangan Skala Persepsi terhadap Kualitas Produk.....	34
Tabel 3 : Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Persepsi terhadap Kualitas Produk.....	44
Tabel 5 : Sebaran Item Valid dan Gugur Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 6 : Sebaran Item Valid dan Gugur terhadap Kualitas Produk.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Skala Penelitian.....	60
Lampiran B Data Penelitian	65
Lampiran C Uji Validitas dan Reliabilitas Skala	74
Lampiran D Uji Normalitas.....	79
Lampiran E Uji Linieritas.....	81
Lampiran F Uji Hipotesis.....	83

