

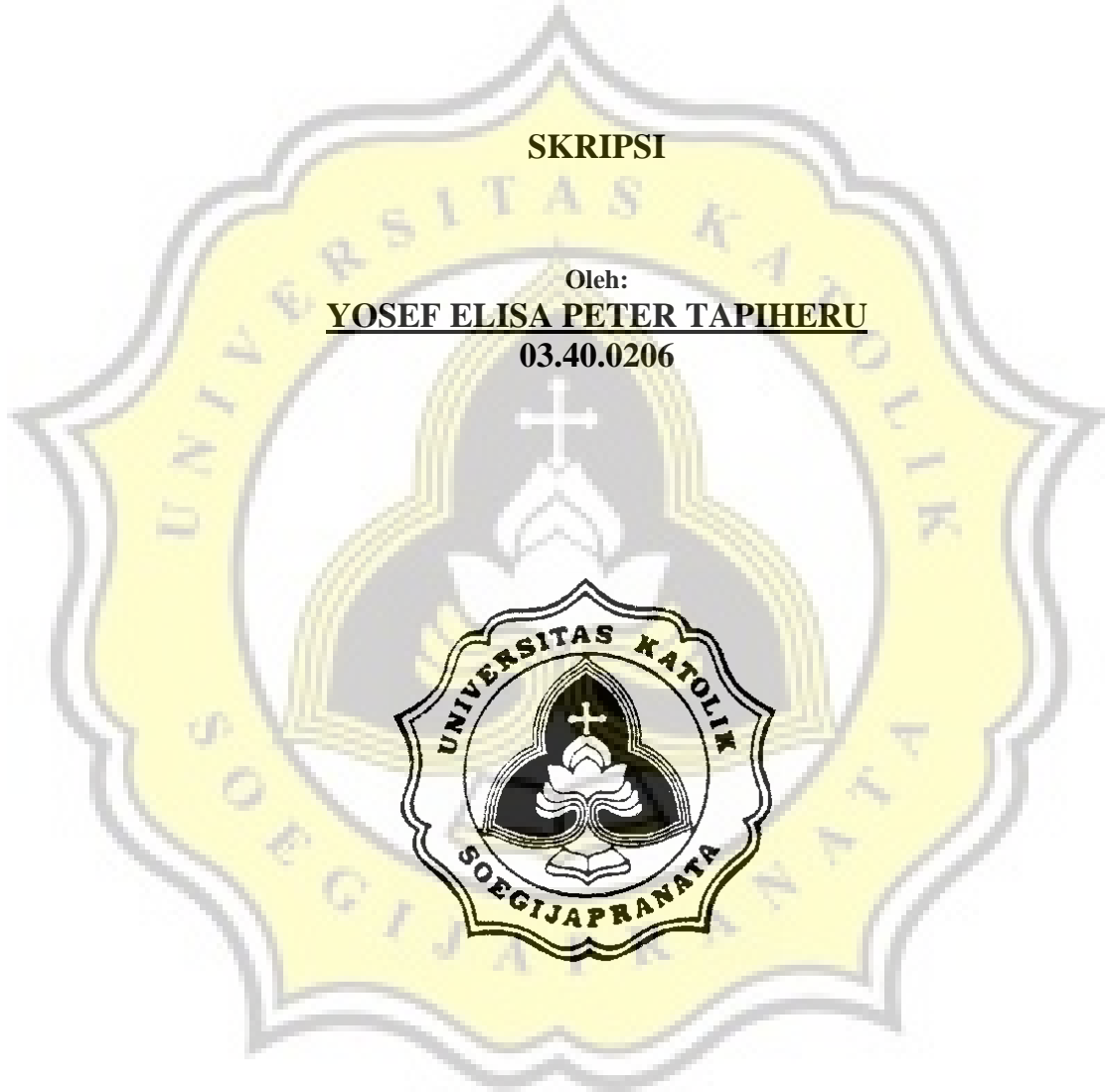
**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP EO (EVENT
ORGANIZER) MAXIMA PRODUCTION DITINJAU
DARI PERSEPSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN**

SKRIPSI

Oleh:

YOSEF ELISA PETER TAPIHERU

03.40.0206



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2007**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP EO (EVENT ORGANIZER)
MAXIMA PRODUCTION DITINJAU DARI PERSEPSI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**

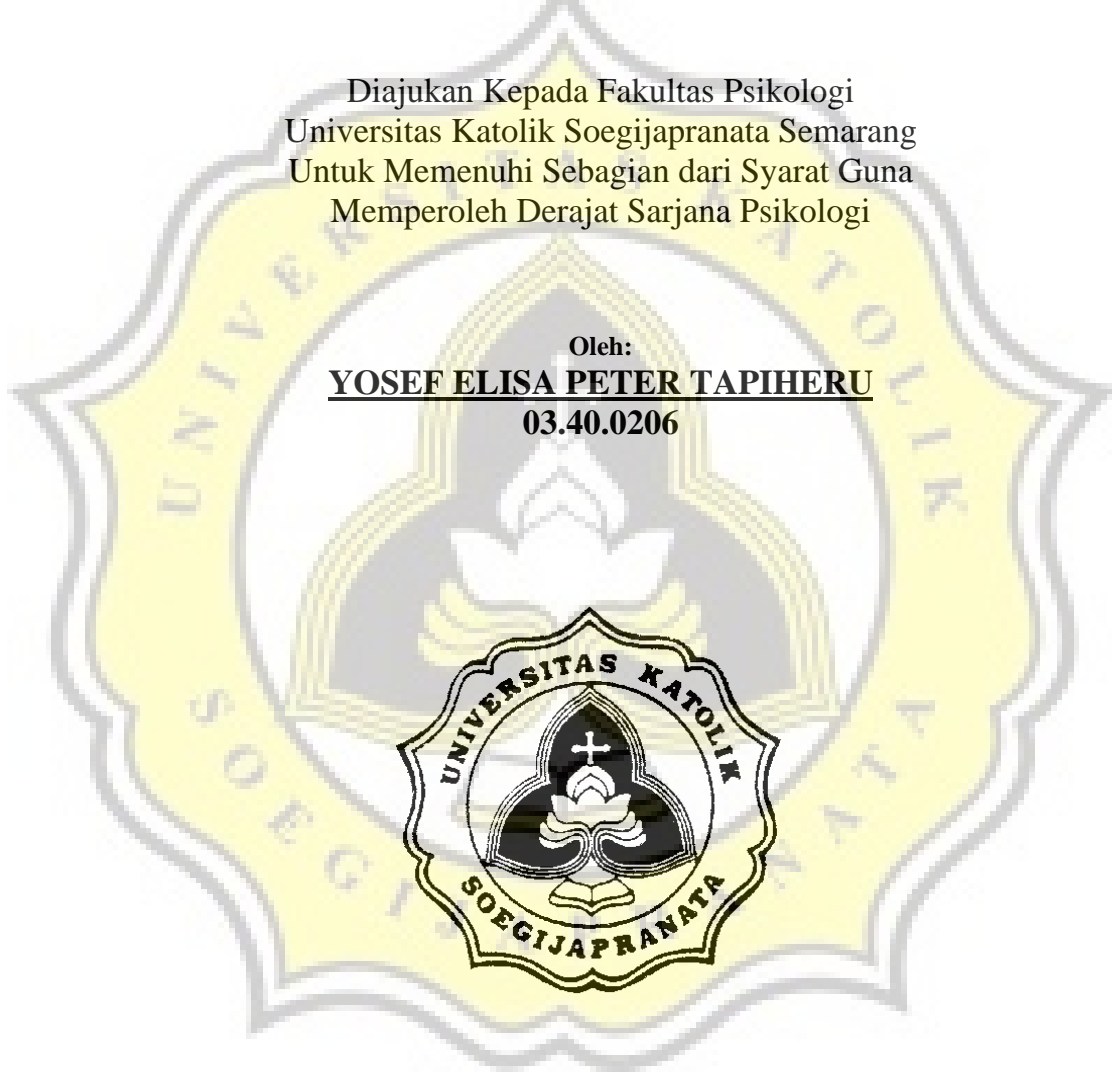
SKRIPSI

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

Oleh:

YOSEF ELISA PETER TAPIHERU

03.40.0206

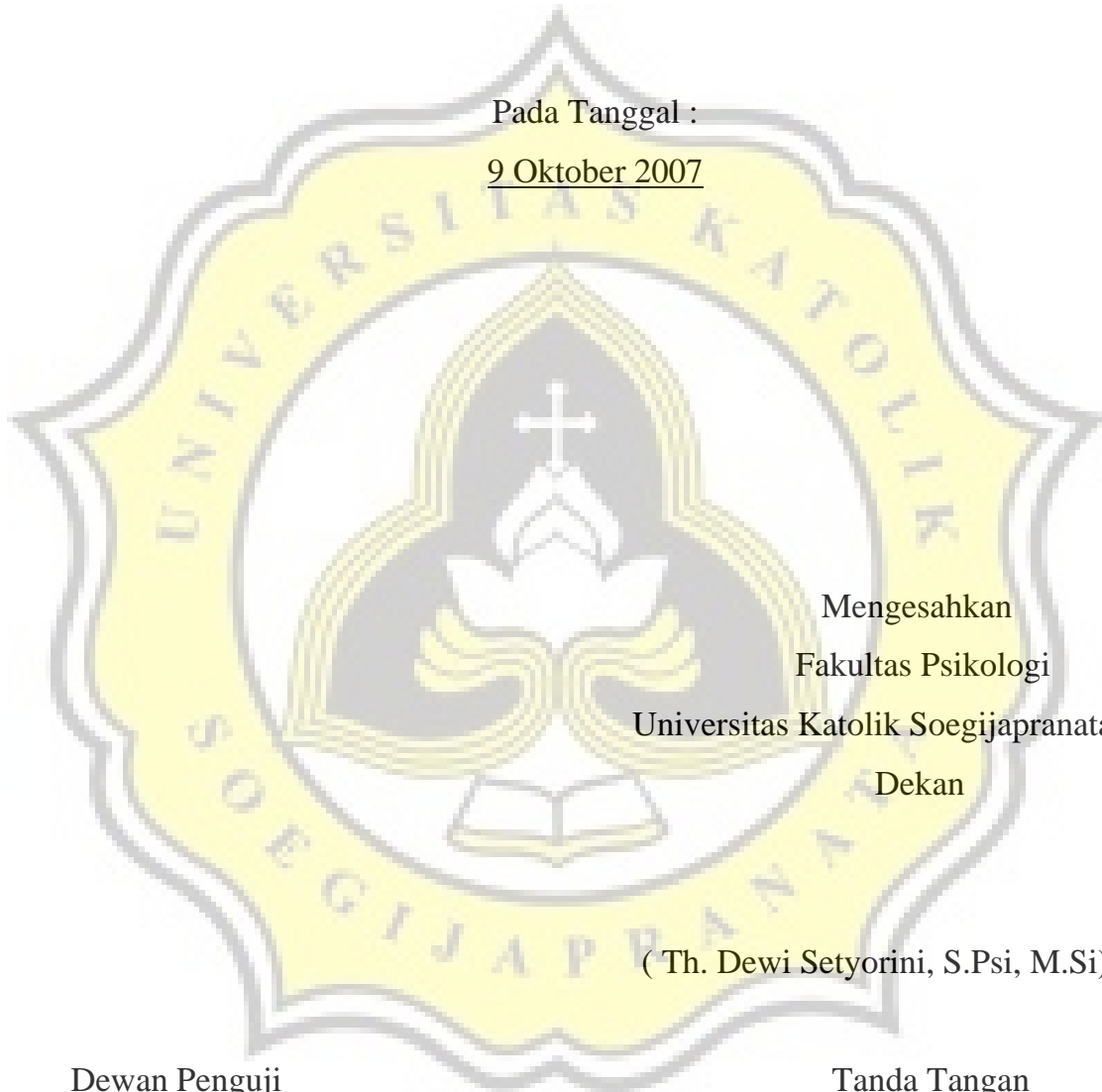


**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2007**

**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 :

9 Oktober 2007



Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan

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

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Drs. George Hardjanta. Msi

2. Lucia Trisni W.SPsi, Msi

3. Dra. Ra. Praharesti Eryani, M.Si.

PERSEMBAHAN



*~ Karya sederhana ini
Kupersembahkan untuk My Dear Lord Jesus,
Papa, Mamy,
Aldrich, Stephen, Thensmenn, Joana dan
Orang-orang yang Kusayangi dan Kucintai ~*

MOTTO

Yakobus 1:12

*“ Berbahagialah orang yang tidak berbuat salah pada saat ia
menghadapi cobaan karena sebagai hadiahnya
Ia akan memperoleh mahkota kehidupan yang telah dijanjikan
Allah kepada mereka yang mengasihi Dia “*

Filipi 1: 21

“ Karena Bagiku Hidup Adalah Kristus Dan Mati Adalah Keuntungan “

2 Korintus 12:9a

*“Aku menyertai engkau. Hanya itu yang kau perlukan .
Kuasa-Ku dapat diperlihatkan dengan jelas
Didalam orang yang lemah “*

UCAPAN TERIMA KASIH

Hormat dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus 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 Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas bimbingan dan pengarahan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Ibu Lucia Trisni W S.psi, MSi . selaku dosen Pembimbing Utama dan yang telah bersedia meluangkan waktu, doa, dan memberikan bimbingan, perhatian, dukungan dan saran yang sangat berguna selama penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
3. Bapak Drs. Yoseph Wijokongko selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan dengan penuh kebijaksanaan menuntun penulis selama menempuh skripsi.
4. Ibu Augustina Sulastri S.Psi selaku dosen wali yang selalu memberi nasehat dan dorongan selama penulis berkuliah di UNIKA Soegijapranata.
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang dengan rela memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis untuk menjalani kehidupan selanjutnya.

6. Seluruh staf tata usaha dan non-edukatif Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata: Mbak Ike, Mbak Tatik, Mas Inang, Mas Jimin dan Mas Supriyadi yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan dalam proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh staf Perpustakaan Fakultas Psikologi dan Perpustakaan Universitas Soegijapranata Semarang yang telah membantu dalam hal kepustakaan penulis.
8. Bapak Rio Rizki Bramantio selaku pimpinan EO Maxima Production yang telah bersedia memberikan ijin, keterangan tentang apa yang di perlukan penulis dalam menyusun skripsi.
9. Papa dan Mami-ku tercayang terimakasih untuk doa, kerja keras, nasehat dan pengorbanannya sehingga penulis tidak pernah merasa kekurangan selama menjalani studi; terimakasih untuk dukungan moril, kepercayaan dan sebagai bentuk kasih sayang bagi penulis selama ini.
10. Adikku Aldrich, Stephenn, dan Thensmenn terimakasih untuk doa, kasih sayang,keceriaan dan kebahagiaan yang selalu kalian beri.
11. Saudariku Joana Ratna yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, masukan-masukan, doa dan yang selalu membantu dan mengisi hari-hari penulis. Terimakasih atas semua yang telah kau berikan pada penulis.
12. Keluarga yang ada di Banyumas, Jakarta, Jember terutama untuk Opa-ku Simon Peter Isthepanus Mahulette dan Alm. Omaku tercinta Prisca (Tan Kiet Nio) yang sekarang Bersama Tuhanku di surga.
13. Saudara- Saudariku tersayang Sherly, Bierpha, Agustinuz, Lisia sani, Isthepanus, yakomina, Gabriel, Ferry Junior, Atna, Rolphi, Yosua, Kalep, Nathan, Amarantha, Angelique, Getz, Joash, Cristo, Gamaliel, terimakasih atas doa, semangat, dan semua dukungan yang telah kalian semua berikan kepada penulis.

14. Sahabatku Lydia Cristiani, Samuel , Devi Paramita terimakasih atas segala doa, semangat,dan kebahagiaan. Kalian sahabat dalam suka dan duka.

15. Anak-anak kos Wisma Arista (Ko Rio, Ko Andre *BIG BOZZ*, Wawan, Anton, Ko Herry, Ko Budi, Ko Yudhi, Ko Coy, Yanuar, Mas Zainal, Ferdinand Juliann, Ko Ivann, Mas Alex, Wike, Pandu *burayak*, Mas Tommy, Carel, Yohanes,Dimas,dll) yang selalu membuat suasana ramai, meriah dan situasi yang humoris. Big family Arista.

16. Sahabat-sahabatku tercinta Lucy "mak kodox", Selvy "mak erot",arum, Abed "bendut",Dessy "krisdayanti", Anita "mami", si imuet Erlina , inge, novi, Cie Evi, Maya Cristina, Jun "A Cua", Septina Cuantix, Endah, Mbax Henny "pak subur",Cie Ozi,Cie Yunita, Cie Yessy Ong, Candra "sukro", Cie Linda, Cie Erni Thanks buat kenangan dan kebahagiaan selama penulis di semarang.

17. 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, Oktober 2007

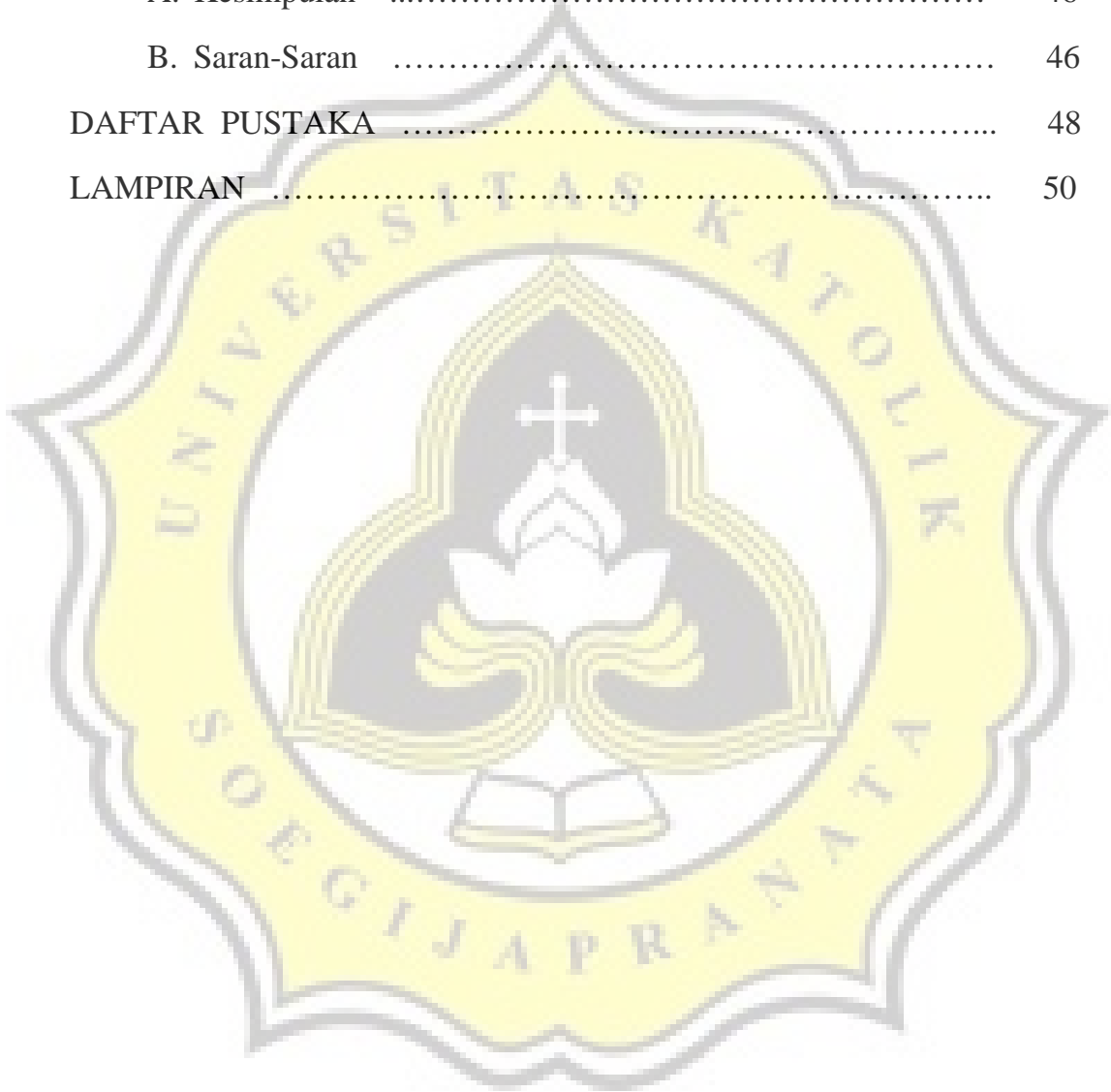
Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Motto	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan Konsumen Terhadap	7
1. Pengertian Kepuasan Konsumen Terhadap EO	7
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
3. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	15
B. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	16
1. Pengertian Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	16
2. Aspek-Aspek Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	19
C. Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap EO (Event Organizer) Dengan Kepuasan Konsumen.....	20

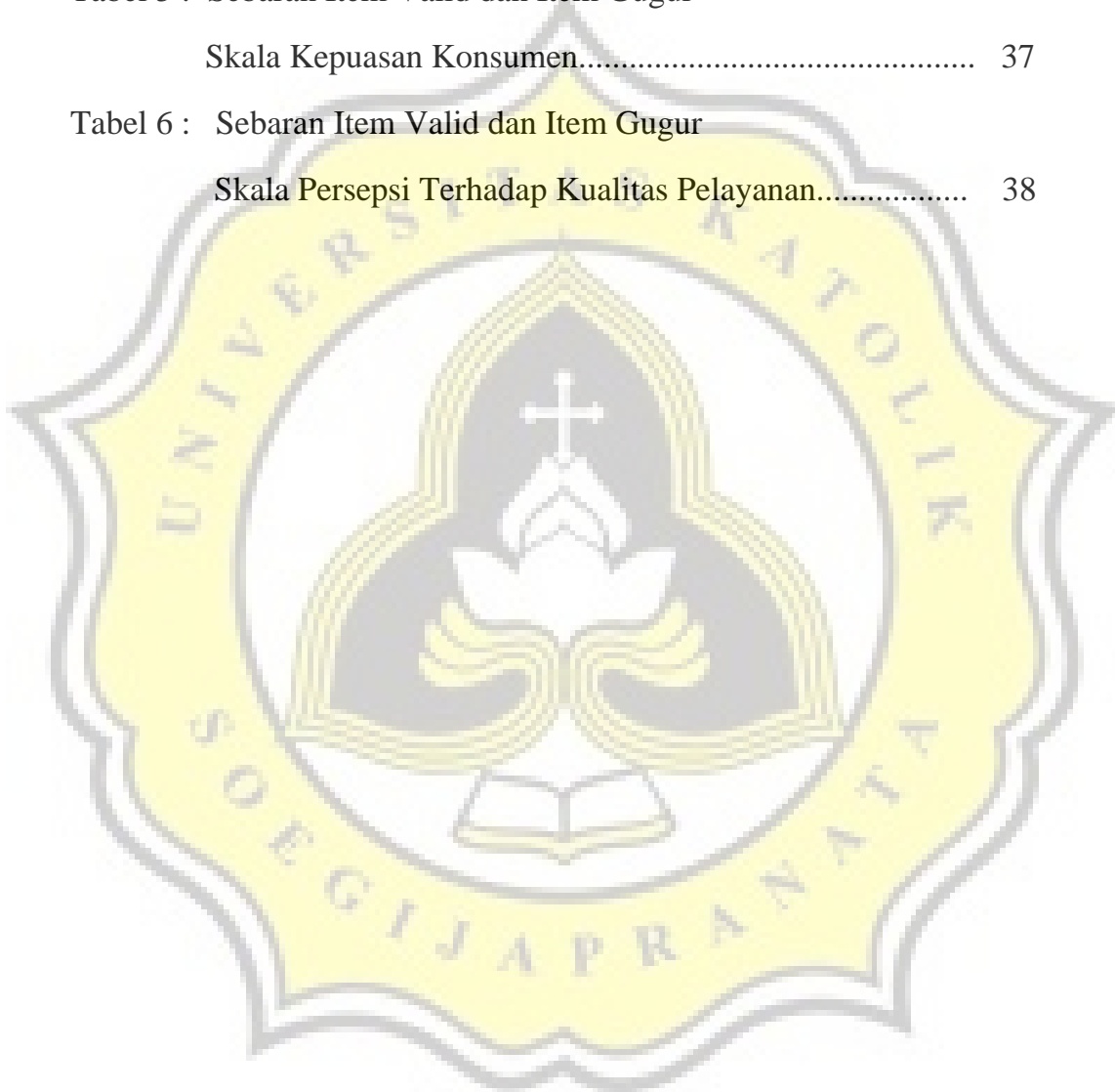
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Identifikasi Variabel Penelitian	26
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
1. Kepuasan Konsumen.....	26
2. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan EO.....	27
C. Subyek Penelitian	27
D. Metode Pengumpulan Data	28
1. Skala Kepuasan Konsumen.....	28
2. Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	29
E. Uji Coba Skala Penelitian.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
F. Analisis Data	31
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	32
A. Orientasi Kancan Penelitian	32
B. Persiapan Penelitian	33
1. Permohonan Ijin Penelitian	33
2. Penyusunan Alat Ukur.....	34
a. Skala Kepuasan Konsumen.....	34
b. Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan EO.....	35
C. Uji Coba Skala Penelitian.....	36
1. Uji Validitas Alat Ukur.....	36
2. Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	38
D. Pelaksanaan Penelitian	39

BAB V HASIL PENELITIAN.....	40
A. Uji Asumsi.....	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Linearitas	41
B. Analisis Data	41
C. Pembahasan.....	41
BAB VI PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran-Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Rancangan Skala Kepuasan Konsumen.....	29
Tabel 2 : Rancangan Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan....	30
Tabel 3 : Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 5 : Sebaran Item Valid dan Item Gugur Skala Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 6 : Sebaran Item Valid dan Item Gugur Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	50
LAMPIRAN A : SKALA PENELITIAN	51
A-1 Skala Kepuasan Konsumen.....	52
A-2 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
LAMPIRAN B : DATA UJI COBA	60
B-1 Data Skala Kepuasan Konsumen.....	61
B-2 Data Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	63
LAMPIRAN C : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	66
C-1 Skala Kepuasan Konsumen.....	67
C-2 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	70
LAMPIRAN D : DATA PENELITIAN	73
D-1 Data Penelitian Skala Kepuasan Konsumen.....	74
D-2 Data Penelitian Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	76
LAMPIRAN E : UJI ASUMSI	78
E-1 Uji Normalitas	79
E-2 Uji Linearitas	83
LAMPIRAN F : ANALISIS DATA	85
F-1 Hasil Korelasi Analisis Product Moment.....	86
LAMPIRAN G : SURAT IJIN PENELITIAN DAN BUKTI PENELITIAN	88
G-1 Surat Ijin Penelitian	89
G-2 Bukti Penelitian	91