

**KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT ADIRA DINAMIKA
MULTI FINANCE Tbk**

SKRIPSI

APRIANE

08.40.0149



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2014

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

22 Agustus 2014

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

(Dr. Kristiana Haryanti, MSi)

Dewan Penguji

1. Ferdinandus Hindiarto, S.Psi, M.Si _____
2. Dr. Y. Bagus Wismanto, MS _____
3. Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si _____

PERSEMBAHAN



I dedicate this thesis for the Buddha, Dharma, and Sangha.

*Papi Hoesin (alm) di surga, Mami Elsy, Ii Conny, dan Oom Marwoto,
tiada kata yang mampu melukiskan setiap cerita tentang kesabaran
tanpa hingga, kasih yang melimpah, cinta tanpa harap, materi yang tak
terhitung, serta permohonan maaf yang tak mampu ku ucapkan, yang
aku tahu tanpa kalian mungkin aku tak bisa melakukan semua ini.*

*Untuk Adira Finance Semarang, dan teman-teman yang berjuang
bersama.*

Ini langkah awal untukku menaklukan dunia diluar sana.

MOTTO

Tuhan membrikan sesuatu bukan karena apa yang kamu inginkan, tetapi Tuhan memberikan sesuatu padamu karena Dia tahu kamu membutuhkan itu. Cobaan bukan yang kamu inginkan tetapi yang kamu butuhkan karena Tuhan inginkan kamu dewasa dan bersama Dia, karena Dia ingin kamu selalu memasrahkan semuanya kepadaNya.

(Apriane, 2013)

Together, We can do it...!!!

(AmWay)

KATA PENGANTAR

Namo Buddhaya atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan ketabahan selama 6 tahun menempuh pendidikan formal di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, dan memberi kekuatan ekstra yang luar biasa. Skripsi ini dikerjakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang. Luar biasa Tuhan memberikan bala bantuan dan kekuatan untuk mengerjakan skripsi ini.
“*Thank’s GOD*”

Banyak bala bantuan yang diberikan Tuhan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di bangku kuliah walau terlambat 1.5 tahun, menyelesaikan skripsi, *Good Karma Bless Me* memberi dorongan luar biasa pada penulis. Maka tidak ada alasan penulis untuk tidak berterima kasih pada semuanya, kepada :

1. Dr. Kristiana Haryanti, MSi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ferdinandus Hindiarto, S.Psi, M.Si., selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dalam membimbing penulis dan memberikan waktunya yang sibuk kepada penulis.
3. Dr. A. Rachmad Djati Winarno, M.Si., selaku dosen wali kelas C 2008, tanpa hentinya untuk menyemangati anak bimbingannya.

4. Dr. M. Sih Setija Utami, M. Kes , selaku dosen penguji proposal. Dr. Y Bagus Wismanto, MS dan Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si, selaku dosen penguji siding akhir, terima kasih atas masukan-masukan yang diberikan untuk penulis dalam merevisi skripsi.
5. Seluruh staf tata usaha yang luar biasa sabar menghadapi penulis saat masih kuliah dan saat mendaftar sidang, kecerewetan penulis.
6. Papi Hoesin (Alm) berada di surga, dan Mami Elsy. Kalian cahaya terang dalam hidupku. Oom Marwoto Subiakno, dan Ii Conny Yaputri, *thank you* untuk kasih yang luar biasa, dan *supportnya* kepada penulis
7. Keluarga besar Adira Finance Semarang, baik Cabang MT Haryono, Cabang Sudirman. Pak Harsono, Pak Yahyah, Pak Kemal, Ibu Puspita dan Pak Rezza terima kasih atas bantuan semuanya. Serta konsumen Adira Finance Semarang, terima kasih sudah memberikan waktu untuk membantu dalam proses pengerjaan skripsi penulis.
8. Engkong dan Enyek , terimakasih atas dorongan kepada penulis untuk menjadi manusia yang berjalan menurut arahanNya. *My big Family* Yap dan Ho, terima kasih atas dukungannya.
9. My Bie thank you selalu nyemangatin penulis saat titik terlemah penulis. Semoga bisa nyusul, amien.
10. Gendut dan Vionya *thank you for all*, tidak bisa berkata-kata lagi, terima kasih banyak, Mamak JuRa, Dedek Apin, Christina 'nduty', budut Novi sahabat yang memberi warna baru yang luar biasa untukku,

makasih sudah nemenin selama 6 tahun ini. “All Iz Well”. *My Sista* Lisa Dewi Anggraeni, *thank you for support to me.*

11. Keluarga besar Bapak Murgunadi, Ibu Pik Tyaningsih, dan kakakku Angga, adek-adekku Shinta dan Aldi. Thank you so much atas persaudaraannya, penulis benar-benar ketemu keluarga baru disini.
12. Bu Xtine dan keluarga (Pak Kun, YY, VV, CC), *thank you for support and thanks for all.* Mas Pradana Saktya Adi (Mas Nino), Nyonyah Davina dan Mas Donny sekeluarga (Mbak Tuti, and si kecil ponakanku Jessica), *thanks* buat persahabatan yg luar biasa. Ternyata umur tak mempengaruhi persahabatan kita.
13. Big thanks Cici Anggie dan Cik Liana yang udah jadi bagian dari cerita kisah penulis.
14. Kelas C 2008 yang tidak bisa aku sebutin satu satu, trimakasih semua.

Semarang, Agustus 2014

Penulis

**KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PT ADIRA DINAMIKA
MULTI FINANCE Tbk**

Apriane

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen Adira Finance. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah total delapan puluh konsumen dari Adira Finance cabang MT Haryono dan Sudirman, Semarang. Untuk mengungkapkan hal tersebut digunakan dua skala psikologis, yaitu skala kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil analisis data menggunakan *Product Moment* menunjukkan ada hubungan signifikan antara kepuasan pelayanan karyawan dengan koefisien korelasi sebesar $r_{xy}=0.640$ dengan $p<0.01$. Sumbangan efektif yang diberikan oleh faktor kualitas pelayanan karyawan Adira Finance terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 41% dan sisanya sebesar 59 % dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan	5
C. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan Konsumen	7
1. Pengertian kepuasan konsumen	7
2. Aspek-aspek kepuasan konsumen	9
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ...	12
B. Kualitas Pelayanan Karyawan Finance	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Karyawan Finance	15
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Karyawan Finance	16
C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Jasa Karyawan pada PT Adira Dinamika Multi <i>Finance</i> dengan Kepuasan Konsumen	19

D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Metode Penelitian	23
B. Identifikasi Variabel Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel	24
1. Kepuasan Konsumen	24
2. Kualitas Pelayanan	24
D. Subyek Penelitian	24
1. Populasi	24
2. Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Metode Pengumpulan Data	26
1. Skala Kepuasan Konsumen	27
2. Skala Kualitas Pelayanan	28
F. Uji Coba Alat Ukur	29
1. Validitas Alat Ukur	30
2. Reliabilitas Alat Ukur	30
G. Uji Asumsi	31
1. Uji Normalitas	31
2. Uji Linearitas	31
H. Metode Analisis Data	32
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	33
A. Orientasi Kancan Penelitian	34
B. Persiapan Penelitian	34
1. Penyusunan alat Ukur	35
a. Skala Kepuasan Konsumen	35
b. Skala Kualitas Pelayanan	36

2. Perijinan Penelitian	37
C. Pelaksanaan Uji Coba	38
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
1. Uji Validitas Skala	39
a. Skala Kepuasan Konsumen	39
b. Skala Kualitas Pelayanan	40
2. Uji Reliabilitas Skala	41
E. Penyusunan Norma Item Baru untuk Skala Penelitian	42
F. Pelaksanaan Penelitian	43
BAB V HASIL dan PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Uji Asumsi	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Linearitas	45
2. Uji Hipotesis	46
B. Pembahasan	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55
1. Bagi PT Adira Dinamika Multi <i>Finance</i>	55
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Blue Print Jumlah Item Skala Kepuasan Konsumen	28
Tabel 2 : Blue Print Jumlah Item Skala Kualitas Pelayan	29
Tabel 3 : Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan	37
Tabel 5 : Rincian Nomor Item Gugur dan Valid Skala Kepuasan Konsumen	40
Tabel 6 : Rincian Nomor Item Gugur dan Valid Skala Kualitas Pelayanan	41
Tabel 7 : Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen	42
Tabel 8 : Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan	42
Tabel 9 : Hasil Uji Normalitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN	61
A. SKALA PENELITIAN.....	62
A-1. Skala Kepuasan Konsumen	63
A-2. Skala Kualitas Pelayanan	67
B. Data Try Out	70
B-1. Data Try Out Kepuasan Konsumen	71
B-2. Data Try Out Kualitas Pelayanan	75
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	78
C-1. Skala Kepuasan Konsumen	79
C-2. Skala Kualitas Pelayanan	83
D. Data Penelitian	87
D-1. Data Penelitian Kepuasan Konsumen	88
D-2. Data Penelitian Kualitas Pelayanan	93
E. Uji Asumsi	98
E-1. Uji Normalitas	99
E-2. Uji Linearitas	101
F. Uji Hipotesis	104
G. Korelasi Antara Aspek-aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	106
H. Surat Perijinan	111
G-1. Surat Ijin Penelitian	112
G-2. Surat Bukti Penelitian	113