

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DENGAN KOMITMEN
KETERHUBUNGAN PADA PELANGGAN IM3**

SKRIPSI



Oleh :

ANDRIANUS AJI PRABOWO

05.40.0080

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2011

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DENGAN KOMITMEN
KETERHUBUNGAN PADA PELANGGAN IM3**

SKRIPSI

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

ANDRIANUS AJI PRABOWO
05.40.0080

**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 Juni 2011



Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan

(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si.)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si
.....
2. D. Linggarjati Novi, S.Psi., MA
.....
3. Dra. Emmanuela Hadriami, M.Si.
.....

MOTTO

- *Jadilah Garam dan Terang Dunia (Matius 5: 13-16)*
- *Manusia tanpa suatu tujuan adalah ibarat sebuah kapal tanpa kemudi – anak terlantar, hal sia-sia, bukan siapa-siapa (Thomas Carlyle)*
- *Jalanilah hidup dengan penuh tanggung jawab, bukan seperti orang-orang yang tidak mengetahui makna hidup tetapi seperti mereka yang mengetahuinya (Efesus 5:15)*





Karya ilmiah ini, saya dedikasikan untuk

Bapak dan Ibu,

serta,

Kakak

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan Rahmat dan Kasih-Nya yang begitu besar sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga terwujud atas bantuan, dukungan dan doa semua pihak yang sangat berarti bagi peneliti. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang.
2. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si. selaku Dosen Pembimbing atas kesabaran dan ketelatenannya dalam memberikan petunjuk saran, nasehat dan informasinya.
3. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
4. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang, yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi dan perijinan.
5. Arindra Pramana Sakti, Bramastya Swastika Putra, Cahyo Susiantoro, Chandra Andhikajati, Kusuma Adhi Nugraha, mahasiswa Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang telah bersedia membantu dalam memperoleh data penelitian.
6. Para mahasiswa Unika Soegijapranata Semarang yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.

7. Bapak dan Ibu yang tidak pernah bosan mengajari dan mendidikku tentang hidup, dan tidak lelah memberikan cinta kasih dan perhatian, serta tidak jemu mendorongku menjadi ”manusia.
8. Kakak yang dengan kasih dan kesabarannya menjadikanku beruntung memiliki seorang saudara sepertimu.
9. Seseorang yang senantiasa setia mendampingiku dalam suka duka.
10. Sahabat-sahabat penulis yang telah kuliah bersama, Budi “Kipli” dan Ryan Agustian “Tile” yang saling mendukung dan memberikan saran dan kritik.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan lainnya yang telah menemani dan membantu dalam masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung selalu diberi balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis berharap semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Semarang, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

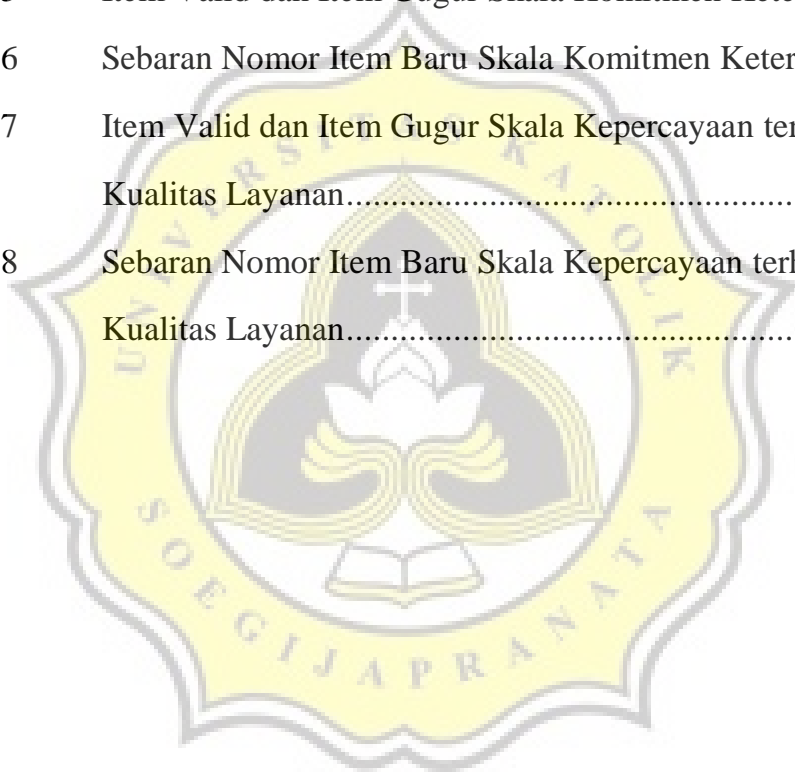
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Komitmen Keterhubungan	11
1. Pengertian Komitmen Keterhubungan	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Keterhubungan	12
3. Pengukuran Komitmen Keterhubungan	14

B.	Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	17
1.	Pengertian Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	17
2.	Pengukuran Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan ...	21
C.	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan dengan Komitmen Keterhubungan pada Pelanggan	24
D.	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	30
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
1.	Komitmen Keterhubungan	30
2.	Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	30
C.	Populasi dan Sampel	31
1.	Populasi	31
2.	Sampel	31
D.	Metode Pengumpulan Data	32
1.	Skala Komitmen Keterhubungan	33
2.	Skala Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	33
E.	Validitas dan Reliabilitas	34
1.	Validitas	34
2.	Reliabilitas	35
F.	Metode Analisis Data	36
BAB IV	PELAKSANAAN PENELITIAN	37
A.	Orientasi Kancah Penelitian	37

B. Persiapan Penelitian	40
1. Penyusunan Alat Ukur	40
2. Permohonan Ijin Penelitian	41
3. Pelaksanaan <i>Try Out</i> Skala Penelitian	42
C. Pelaksanaan Penelitian	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Uji Asumsi	49
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Linieritas	49
B. Uji Hipotesis	50
C. Pembahasan	50
BAB VI PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rancangan Skala Komitmen Keterhubungan.....	33
Tabel 2	Rancangan Skala Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan. ..	34
Tabel 3	Sebaran Nomor Item Skala Komitmen Keterhubungan	40
Tabel 4	Sebaran Nomor Item Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan.	41
Tabel 5	Item Valid dan Item Gugur Skala Komitmen Keterhubungan.	44
Tabel 6	Sebaran Nomor Item Baru Skala Komitmen Keterhubungan.	44
Tabel 7	Item Valid dan Item Gugur Skala Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan.....	45
Tabel 8	Sebaran Nomor Item Baru Skala Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	SKALA <i>TRY OUT</i>	64
LAMPIRAN B	DATA <i>TRY OUT</i>	70
LAMPIRAN C	HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS.....	75
LAMPIRAN D	SKALA PENELITIAN.....	83
LAMPIRAN E	DATA PENELITIAN	88
LAMPIRAN F	HASIL ANALISIS DATA.....	99
LAMPIRAN G	SURAT PERIJINAN	103

