

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN YANG
MENGURUS SURAT IJIN MENGEMUDI
(SIM)**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH :
YOSIKA RESTY ENJIRIANA
05.40.0172**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN YANG
MENGURUS SURAT IJIN MENGEMUDI
(SIM)**

SKRIPSI

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

**DISUSUN OLEH :
YOSIKA RESTY ENJIRIANA
05.40.0172**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

18 Agustus 2010



Mengesahkan,
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan,

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

Dewan Penguji

1. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si
2. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si
3. Drs. Haryo Goeritno, M.Si

*Karya sederhana ini kupersembahkan untuk
Bapak, Ibu, Adik, dan Kekasihku*



MOTTO

MY LIFE MY HAPPINESS.....



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan limpahan karunia-Nya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Di dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami banyak hambatan karena keterbatasan penulis, namun berkat bantuan dari berbagai pihak semua dapat teratasi. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Yth. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Yth. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
3. Yth. Drs. M. Suharsono, M.Si., selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis selama menempuh studi.
4. Yth. IPDA Sugito, selaku Kepala Unit Regidents Polres Semarang Timur yang telah memberikan izin penelitian.
5. Seluruh subjek atas kesediaan serta kerjasamanya dalam membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang telah membantu dalam segala urusan administrasi dan surat perijinan.
8. Seluruh Staf Perpustakaan yang telah membantu dalam mencari buku-buku sumber referensi yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Keluarga yang aku sayangi, Bapak, Ibu, dan Adikku Devi, Pak Dhe, Bu Dhe, Mbak Winda, Jabrix, Gembrut, Papi, Mami, Papa,

Mama. Terima kasih atas dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Tercinta Richardus Febi Widya Artanto..... Terima kasih atas segala dorongan dan kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

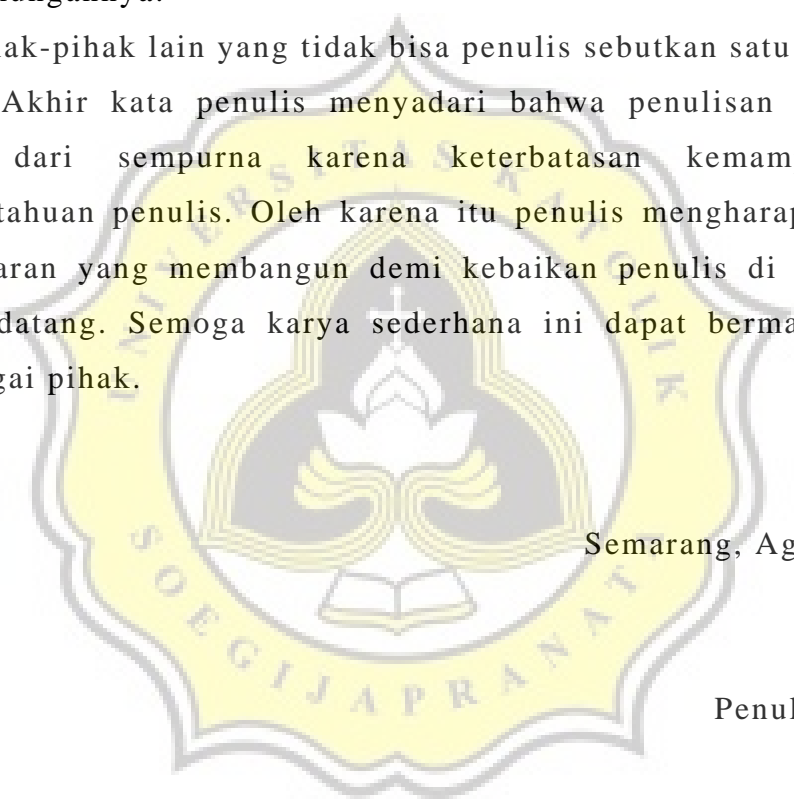
11. Teman-temanku: Rima, Agnes, Momo, Puput, Mbak Lika, Mbak Rika, Rena, Lia, Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan penulis di masa yang akan datang. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, Agustus 2010

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Motto	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran	xi
Bab I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	9
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
1. Kepuasan Pelanggan yang Mengurus SIM	10
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan yang Mengurus SIM	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
3. Indeks Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21

2. Dimensi-dimensi yang Mempengaruhi	
Kualitas Pelayanan	23
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan	
Kepuasan Pelanggan	26
D. Hipotesis.....	29
Bab III METODE PENELITIAN	30
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
1. Kepuasan Pelanggan yang mengurus SIM.....	30
2. Kualitas Pelayanan	31
C. Subjek Penelitian	32
1. Populasi	32
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
1. Skala Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Skala Kualitas Pelayanan	34
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	35
1. Validitas Alat Ukur	35
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	36
F. Analisis Data.....	36
Bab IV PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN.....	37
A. Orientasi Kancah Penelitian.....	37

B. Persiapan Penelitian	38
a) Penyusunan Alat Ukur.....	38
b) Perijinan Penelitian.....	40
C. Pelaksanaan Penelitian.....	40
D. Uji Coba Alat Ukur	41
Bab V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Uji Asumsi	45
1. Uji Normalitas	45
2. Uji Linieritas.....	45
B. Uji Hipotesis	46
C. Pembahasan.....	46
Bab VI PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Laporan Keluhan Masyarakat.....	7
Tabel 2 : Rancangan Skala Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 3 : Rancangan Skala Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 5 : Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan	43
Tabel 6 : Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 7 : Hasil Reliabilitas.....	46
Tabel 8 : Item Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan	47
Tabel 9 : Hasil Reliabilitas.....	47
Tabel 10 : Hasil Perhitungan Tingkat Kualitas Pelayanan	50
Tabel 11 : Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN A

Skala Penelitian

A-1	Skala Kepuasan Pelanggan	63
A-2	Skala Kualitas Pelayanan	69

LAMPIRAN B

Data Uji Coba

B-1	Kepuasan Pelanggan	73
B-2	Kualitas Pelayanan	82

LAMPIRAN C

Validitas dan Reliabilitas

C-1	Kepuasan Pelanggan	88
C-2	Kualitas Pelayanan	107

LAMPIRAN D

Data Penelitian

D-1	Kepuasan Pelanggan	118
D-2	Kualitas Pelayanan	125

LAMPIRAN E

Uji Asumsi

E-1 Uji Normalitas..... 131

E-2 Uji Linieritas..... 134

LAMPIRAN F

Uji Hipotesis..... 136

LAMPIRAN G

G-1 Surat Ijin Penelitian..... 139

G-2 Surat Bukti Penelitian..... 141

