

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

FATRIS NOVENA
05.40.0173



FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2011

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya padaku, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”

Skripsi ini disusun untuk diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Universitas Katholik Soegijapranata Semarang Fakultas Psikologi.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih setulusnya kepada :

1. Yth. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, Msi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang
2. Yth. Bapak Drs. HM. Edy Widiyatmadi, Msi selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih atas kesabaran dan kesediaannya meluangkan waktu untuk peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Yth. Bapak Drs. M. Soeharsono, M.Si selaku dosen wali yang telah mendampingi peneliti selama menempuh studi.
4. Seluruh dosen pengajar Fakultas Psikologi Universitas Soegijapranata yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.

6. Seluruh staf perpustakaan Universitas Katholik Soegijapranata Semarang yang telah membantu dalam mencari buku-buku sumber referensi yang dibutuhkan oleh peneliti.
7. Para subjek penelitian, terima kasih atas kesediaannya membantu hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
8. Papa dan Mama tersayang yang selalu memberi dukungan dan dampingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga untuk cinta, kasih sayang, dan perlindungan yang telah papa dan mama berikan.
9. Adikku tersayang Yessa, Ranzi, dan Anggi terima kasih atas kasih sayang, persaudaraan dan dukungannya.
10. Untuk para sahabatku : Deta, Putri. Terima kasih atas dukungannya selama ini.
11. Untuk calon suamiku tercinta Mas Galih terima kasih untuk bantuan, saran, dukungan, semangat dan masukannya.
12. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

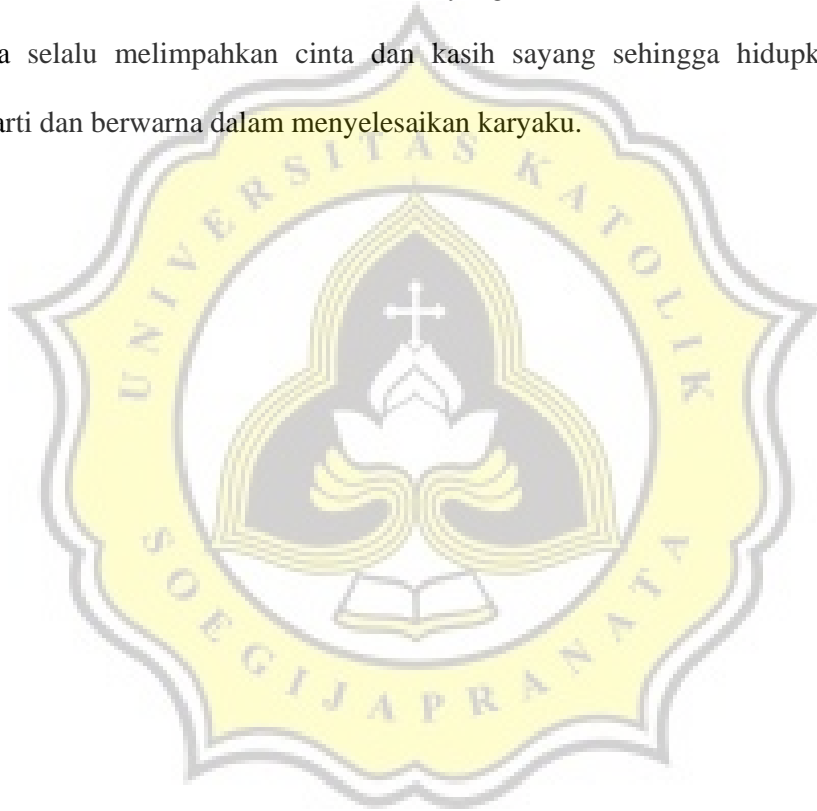
Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kebaikan yang akan datang. Semoga karya sederhana ini berguna bagi semua pihak.

Semarang, 27 November 2011

Peneliti

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk Papa dan Mama tersayang, adik-adikku, sahabat-sahabatku dan suamiku yang senantiasa berdoa dan mendukung serta selalu melimpahkan cinta dan kasih sayang sehingga hidupku menjadi berarti dan berwarna dalam menyelesaikan karyaku.



MOTTO

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan Baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum di salah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka kesenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada di sisi-Nya. Barang siapa terlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya (H.R Muslim dalam shahih-nya)

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan (QS Al-Insyirah : 6). Ilmu menunjukkan kebenaran akal, maka barang siapa yang berakal, niscaya dia berilmu (Sayyidina Ali bin Abi Tholib). Jadilah dirimu sendiri dan banggalah dengan apa yang kamu miliki.

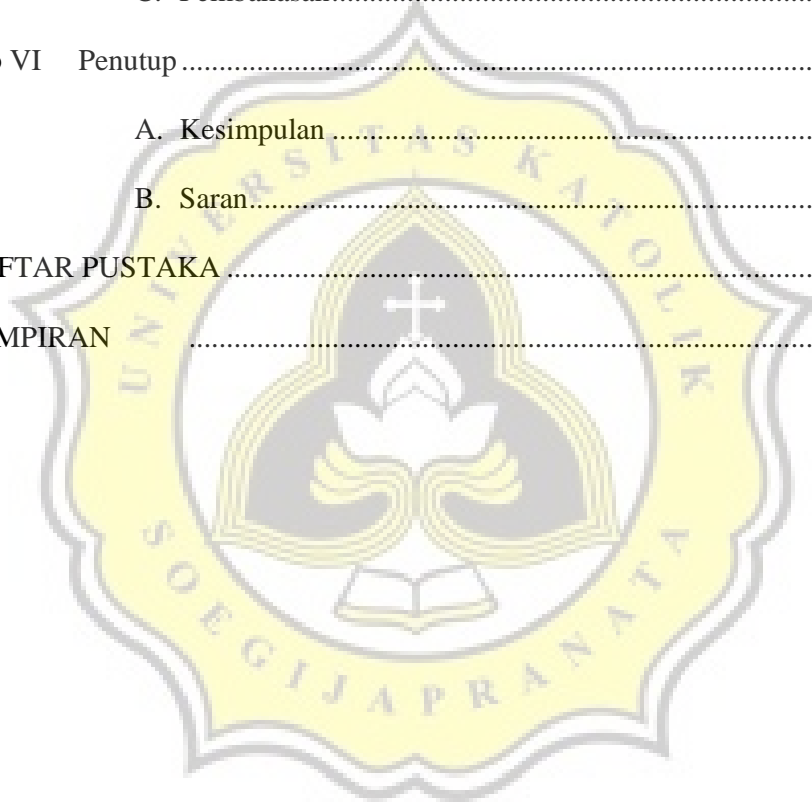
Sebuah sukses terwujud karena diiktirikan/ melalui perencanaan yang matang, keyakinan, kerja keras, keuletan dan niat baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
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. Loyalitas Pelanggan.....	7
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	8
3. Ciri – ciri Loyalitas Pelanggan	12
B. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Dimensi –dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.	18

4. Hipotesis.....	21
Bab III Metode Penelitian.....	22
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
1. Loyalitas Pelanggan.....	22
2. Kepuasan Pelanggan.....	23
C. Subjek Penelitian.....	23
1. Populasi.....	23
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Metode Pengumpulan Data.....	24
1. Skala Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Skala Kepuasan Pelanggan.....	25
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	26
1. Validitas Alat Ukur.....	26
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	26
F. Metode Analisis Data.....	27
Bab IV Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	28
A. Orientasi Kancuh Penelitian.....	28
B. Persiapan Penelitian.....	28
1. Penyusunan Alat Ukur.....	29
2. Perijinan Penelitian.....	31
C. Pelaksanaan Penelitian.....	31
D. Uji Coba Alat Ukur.....	32

Bab V	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	35
	A. Uji Asumsi	35
	1. Uji Normalitas	35
	2. Uji Linieritas.....	36
	B. Uji Hipotesis	36
	C. Pembahasan.....	36
Bab VI	Penutup	43
	A. Kesimpulan	43
	B. Saran.....	43
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	48



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Rancangan Skala Loyalitas Pelanggan.....	25
Tabel 2 : Rancangan Skala Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 3 : Sebaran Item Skala Loyalitas Pelanggan	30
Tabel 4 : Sebaran Item Skala Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 5 : Item Valid dan Gugur Skala Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 6 : Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Pelanggan	34



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN A

Skala Penelitian

A-1	Skala Loyalitas Pelanggan	49
A-2	Skala Kepuasan Pelanggan.....	53

LAMPIRAN B

Data Uji Coba

B-1	Loyalitas Pelanggan	58
B-2	Kepuasan Pelanggan	63

LAMPIRAN C

Validitas dan Reliabilitas

C-1	Loyalitas Pelanggan	69
C-2	Kepuasan Pelanggan	74

LAMPIRAN D

Data Penelitian

D-1	Loyalitas Pelanggan	80
D-2	Kepuasan Pelanggan	83

LAMPIRAN E

Uji Asumsi

E-1 Uji Normalitas 89

E-2 Uji Linieritas..... 93

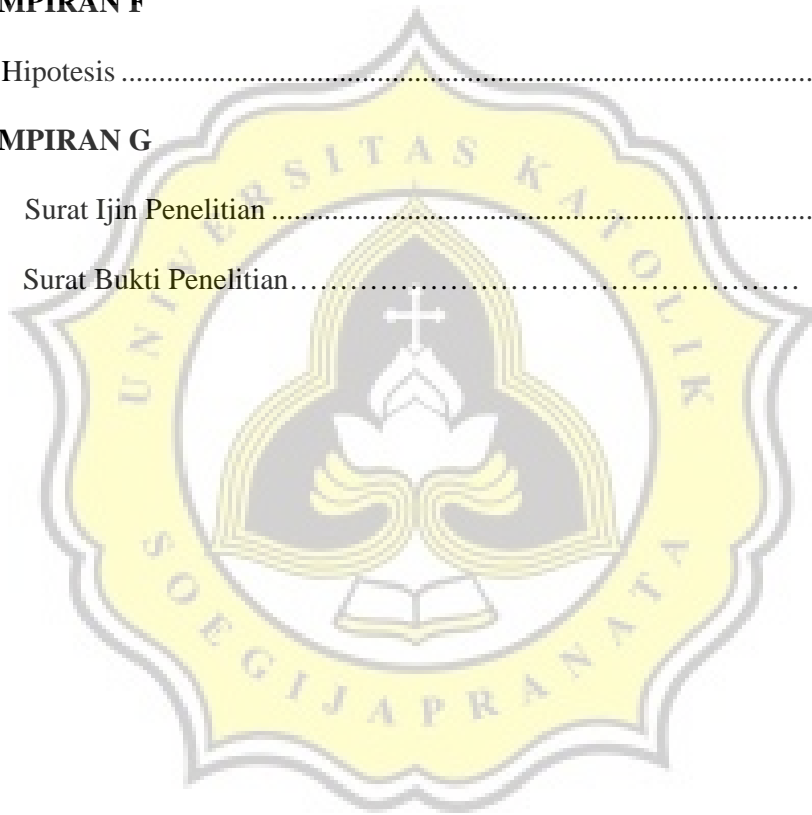
LAMPIRAN F

Uji Hipotesis 95

LAMPIRAN G

G-1 Surat Ijin Penelitian 98

G-2 Surat Bukti Penelitian..... 100



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

FATRIS NOVENA
05.40.0173



FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2011