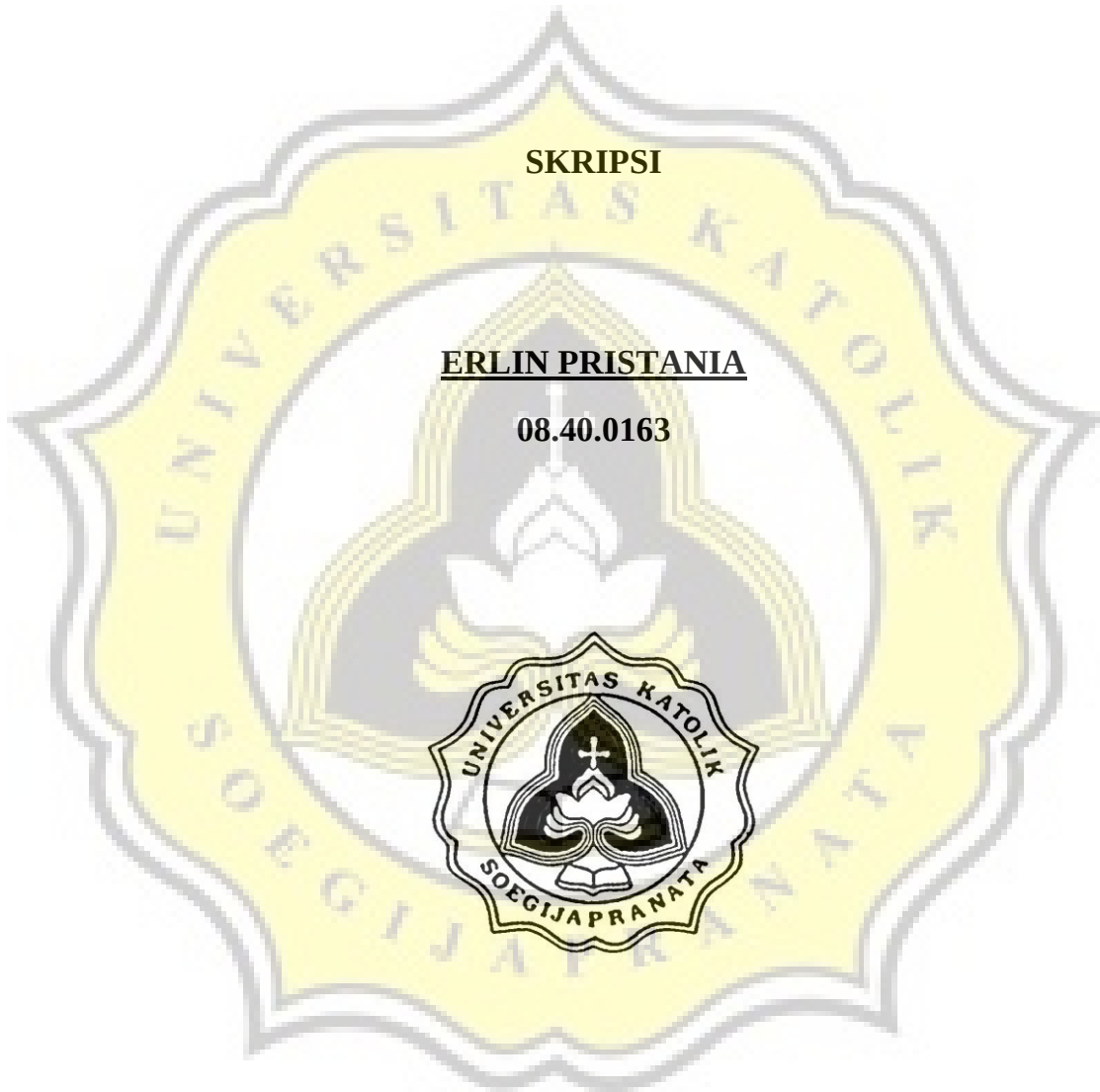


**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *SERVICE* DI
YAMAHA AGUNG MOTOR SEMARANG DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

ERLIN PRISTANIA

08.40.0163



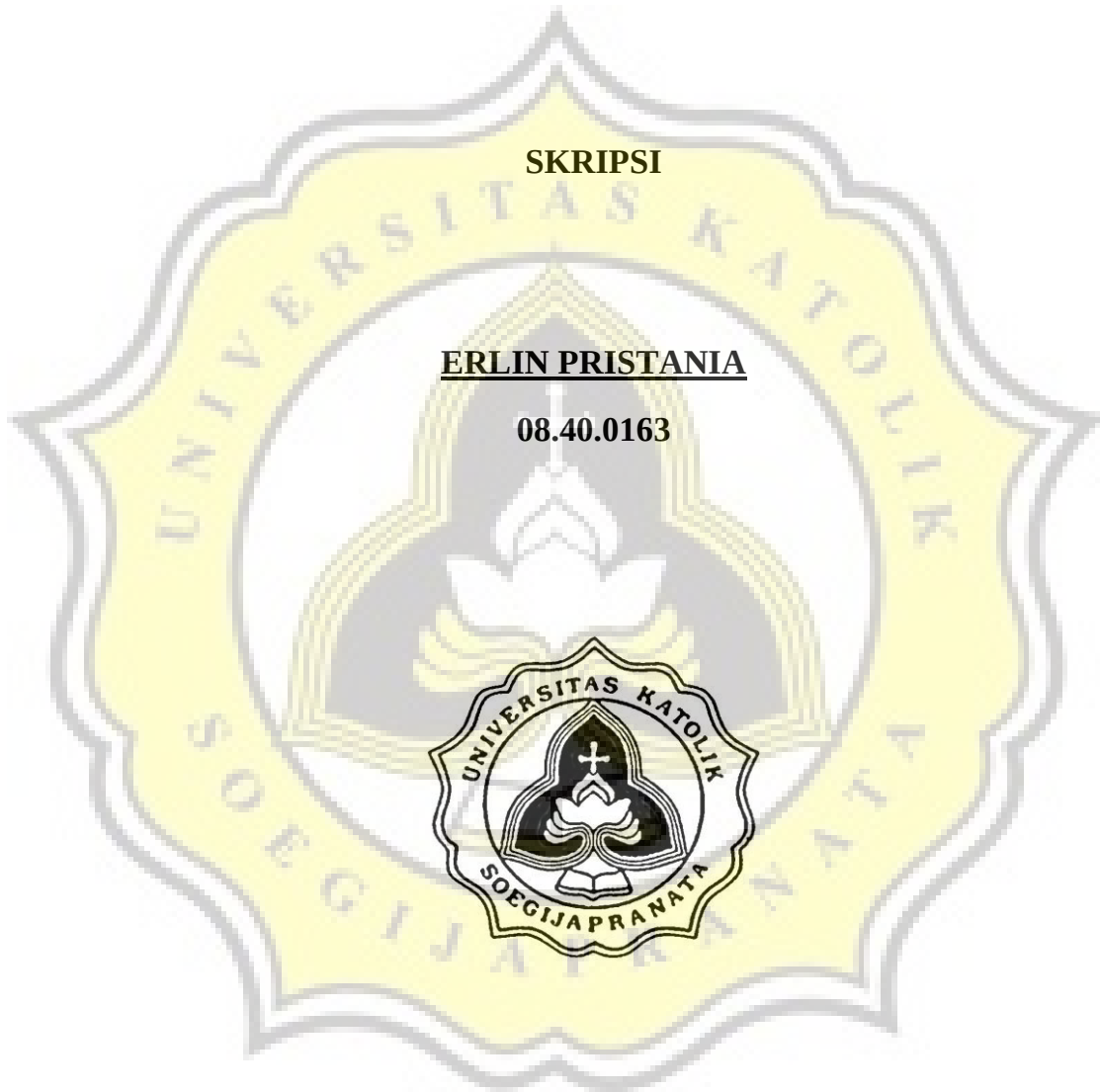
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2012**

**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *SERVICE* DI
YAMAHA AGUNG MOTOR SEMARANG DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

ERLIN PRISTANIA

08.40.0163



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2012**

**KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *SERVICE* DI
YAMAHA AGUNG MOTOR SEMARANG DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

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

ERLIN PRISTANIA

08.40.0163



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2012**

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

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan,

(Dr. Kristiana Haryanti, M.SI.)

Dewan Penguji:

1. Lucia Trisni Widianingtanti, S.Psi., M.Si

2. Christine Wibowo, S.Psi., M.Si

3. Drs. Y. Sudiantara, M. S

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini yang terutama kupersembahkan untuk

Tuhan Yesus Kristus

*yang senantiasa mencurahkan seluruh cinta kasih,
perlindungan, dan penyertaanNya sepanjang masa dalam
perjalanan hidupku.*

*Dan juga kupersembahkan kepada
kedua orang tua, sahabat, dan teman-teman
yang telah mewarnai perjalanan hidupku selama ini. . .*

HALAMAN MOTTO

Lakukanlah segala pekerjaanmu dalam kasih!

(1 Korintus 16:14)

Layanilah seorang akan yang lain, sesuai dengan karunia yang telah diperoleh tiap-tiap orang sebagai pengurus yang baik dari kasih karunia Allah.

(1 Petrus 4:10)

Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepadaNya, dan Ia akan bertindak

(Mazmur 37:5)

sebab bagi ALLAH tidak ada yang mustahil

(Lukas 1:37)

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih dan pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, dan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya pada semua pihak. Dengan penuh cinta teriring ucapan terima kasih yang penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si., selaku dekan yang telah memberikan izin penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Lucia Trisni Widianingtanti, S.Psi., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk membimbing dengan penuh cinta kasih, kesabaran, pengertiannya dan dukungannya kepada penulis, serta masukan dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian dan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. A. Rachmad Djati, MS, selaku dosen wali yang telah memperhatikan dan memberikan semangat semasa penulis menempuh studi di fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya dalam proses pembelajaran selama penulis menempuh studi.

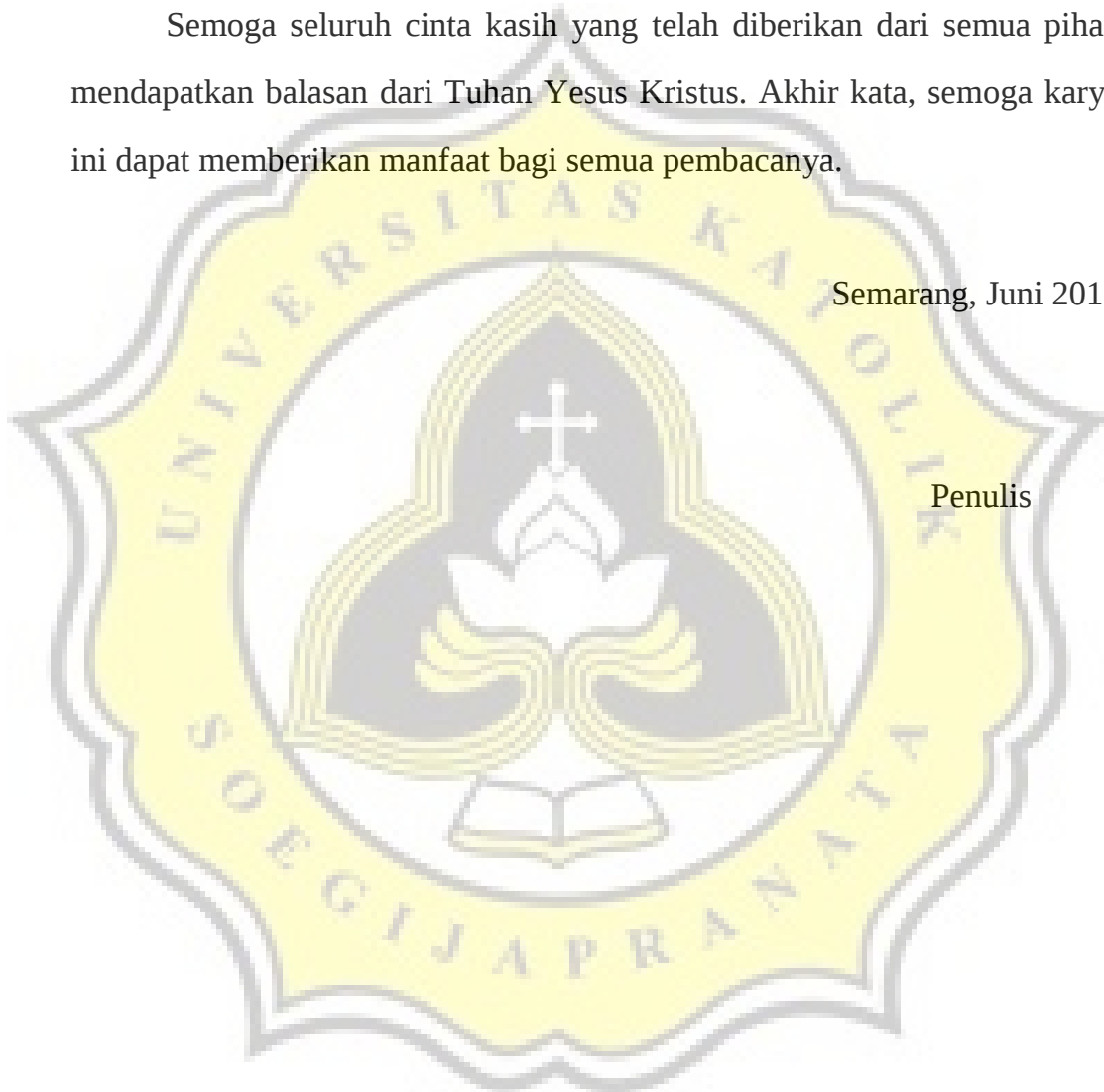
5. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberian informasi selama penulis menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap petugas perpustakaan Fakultas maupun Universitas yang telah membantu penulis dalam mencari literature yang dibutuhkan dalam menempuh studi dan penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Mahendra, selaku kepala toko Yamaha Agung Motor Semarang yang telah memberikan ijin dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses penelitian khususnya dalam pengambilan data demi kepentingan penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan selama penulis selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi telah selesai.
9. Para sahabatku ‘Seven Lucky Girlz’ tercinta Iyin, Ona, Xoxo, Atied, Uti, Bundo yang telah menjadi saksi hidup perjalanan suka dan duka dari awal sampai akhir masa perkuliahan, yang telah memberikan warna dan semangat dalam menjalani hari-hari susah atau senang bersama.
10. Teman seperjuanganku, Memey, Arin, Aci, yang telah berjuang bersama dalam mengerjakan skripsi dan saling memberikan semangat serta dukungannya.
11. Semua mahasiswa fakultas psikologi Unika Soegijapranata Semarang, khususnya angkatan 2008 kelas C yang telah menjadi keluarga dan berbagi canda tawa bersama.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga seluruh cinta kasih yang telah diberikan dari semua pihak mendapatkan balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Akhir kata, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya.

Semarang, Juni 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	9
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ...	11
3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	15
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	18
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	21

D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian yang Digunakan	26
B. Identifikasi Variabel Penelitian	26
C. Devinisi Operasional Variabel Penelitian	27
1. Kepuasan Konsumen	27
2. Kualitas Pelayanan	27
D. Subjek Penelitian	28
1. Populasi	28
2. Teknik Pengambilan Sampel	29
E. Metode Pengumpulan Data	30
1. Skala Kepuasan Konsumen	30
2. Skala Kualitas Pelayanan	31
F. Faliditas dan Reabilitas Alat Ukur	32
1. Uji Validitas Alat Ukur	32
2. Uji Reabilitas Alat Ukur	33
G. Metode Analisis Data	33
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian	35
B. Persiapan Penelitian	36
1. Penyusunan Alat Ukur	36
2. Perijinan Penelitian	38
C. Pelaksanaan Uji Coba	39
D. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Skala	40
1. Uji Validitas Skala	40

2. Uji Reabilitas Skala	41
E. Penyusunan Nomor Item Baru untuk Skala Penelitian	42
F. Pelaksanaan Penelitian	43
BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Uji Asumsi	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Linearitas	44
B. Uji Hipotesis	45
C. Pembahasan	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	31
Tabel 2. Blue Print Skala Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3. Sebaran Item Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4. Sebaran Item Kualitas Pelayanan	38
Tabel 5. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen	40
Tabel 6. Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan	41
Tabel 7. Sebaran Nomor Item Baru Skala Kepuasan Konsumen	42
Tabel 8. Sebaran Nomor Item Baru Skala Kualitas Pelayanan	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	54
Lampiran A SKALA PENELITIAN	55
A-1 Kepuasan Konsumen	56
A-2 Kualitas Pelayanan	61
Lampiran B DATA UJI COBA SKALA	64
B-1 Kepuasan Konsumen	65
B-2 Kualitas Pelayanan	67
Lampiran C VALIDITAS DAN REABILITAS	70
C-1 Validitas dan Reabilitas Kepuasan Konsumen	71
C-2 Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan	73
Lampiran D DATA PENELITIAN	80
Lampiran E UJI ASUMSI	82
E-1 Uji Normalitas	83
E-2 Uji linearitas	86
Lampiran F ANALISIS DATA	89
Lampiran G SURAT IJIN PENELITIAN	91
Lampiran H SURAT BUKTI PENELITIAN	93