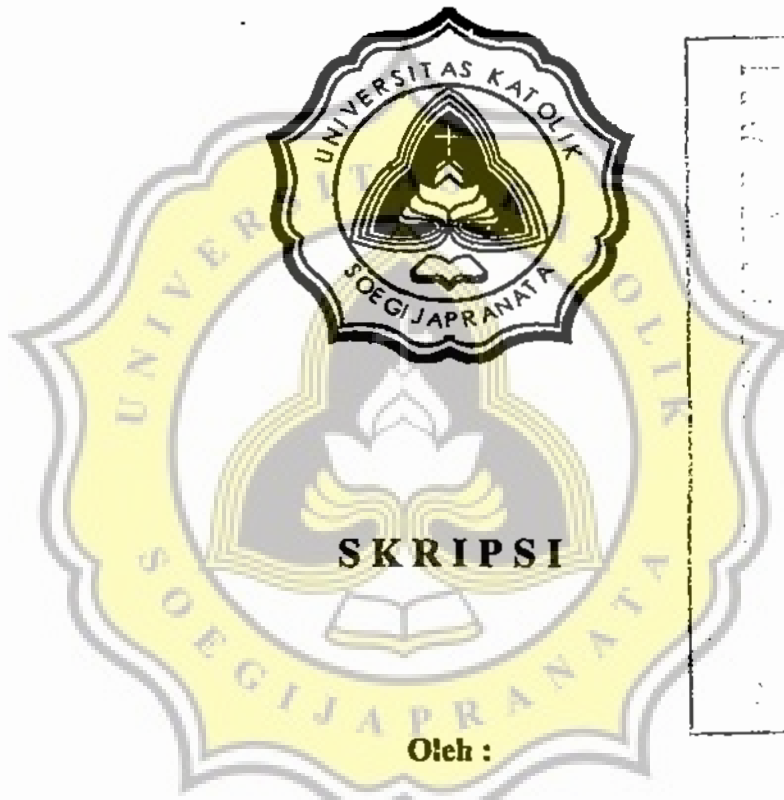


Psi
153-7
Har
k
98

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
DITINJAU DARI PERSEPSI KUALITAS
PRODUK**



306 / P / C1
11-2-99
Ami

THERESIA HARIYATI
92/6.111.08000.50051/PS/1296

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1998**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
DITINJAU DARI PERSEPSI KUALITAS
PRODUK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat-syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi



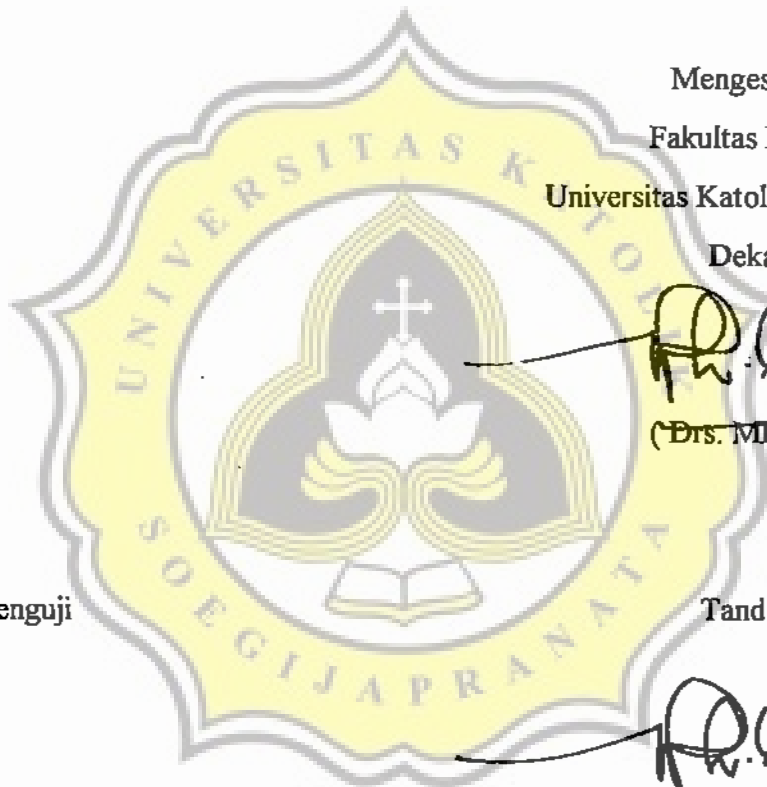
Oleh :

THERESIA HARIYATI
92/6.111.08000.50051/PS/1296

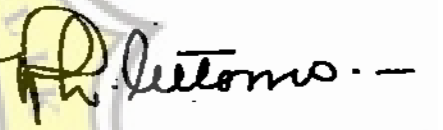
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1998**

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

Pada Tanggal :
30 November 1998



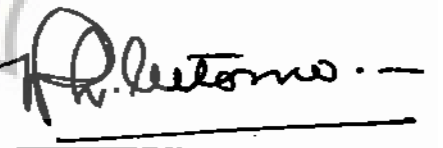
Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Dekan


(Drs. ML. Oetomo)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Drs. ML. Oetomo



2. Drs. Soeramto, SU



3. Drs. George Hardjanto, MSi





*Karya sederhana ini kupersembahkan
untuk Papi, Mami, kakak-kakakku dan
Ary yang tercinta*



MOTTO :

Ilmu yang berfaedah adalah ilmu yang digunakan atau dimanfaatkan dan pekerjaan yang bermanfaat adalah pekerjaan yang diselesaikan dengan baik

(Darwin S. Chaniago, Spd)

Anakku, sejak masa mudamu hendaklah memilih pelajaran, maka kebijaksanaanlah yang akan kau dapat hingga masa tuamu

(Sirakh 6 : 18)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini meskipun melalui jalan yang panjang dan berliku-liku serta banyak kendala yang penulis hadapi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. ML. Oetomo, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberi ijin untuk penelitian.
2. Bapak Drs. Soeranto, SU, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, masukan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Samuel, selaku pimpinan bengkel AHASS HONDA "BINTANG JAYA" Semarang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
5. Bapak N. Purnomo, senior mekanik Honda yang telah banyak memberikan masukan mengenai sepeda motor Honda.

6. Semua responden/subyek yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengisian angket penelitian.
7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi, staf perpustakaan dan pengajaran di Unika Soegijapranata yang telah membekali pengetahuan dan membantu dalam kelancaran peminjaman buku serta pengurusan surat ijin penelitian.
8. Yang tercinta Papi, Mami, Ary atas segala perhatian, dorongan serta doa yang selalu menyertai penulis dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
9. Sahabat-sahabatku terkasih. Made, Sylvia, Nina yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Mas Agus "Caldera" yang telah membantu dalam proses analisis data.
11. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan selalu penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Semarang, November 1998

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
A. Kepuasan Konsumen terhadap Produk	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen terhadap Produk	10
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
3. Model Kepuasan Konsumen	17
4. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen terhadap Produk	21
B. Persepsi Kualitas Produk	22
1. Persepsi	22
a. Pengertian Persepsi	22
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	25
c. Aspek-aspek Persepsi	27

2.	Kualitas Produk	29
a.	Pengertian Produk	29
b.	Pengertian Kualitas Produk	30
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	32
d.	Klasifikasi Produk	33
3.	Pengertian Persepsi Kualitas Produk	37
4.	Aspek-aspek Persepsi Kualitas Produk ...	38
C.	Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	39
D.	Hipotesis	43
BAB III.	METODE PENELITIAN	44
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	44
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian ..	44
C.	Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	45
D.	Metode Pengumpulan Data	46
E.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	50
F.	Analisis Data	53
BAB IV	PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN	55
A.	Persiapan Penelitian	55
1.	Orientasi Kancan Penelitian	55
2.	Persiapan Alat Ukur	56
3.	Penyusunan Alat Ukur untuk Penelitian ..	63
B.	Pelaksanaan Penelitian	64
C.	Analisis Data	65
1.	Uji Asumsi	65
2.	Hasil Analisis Data.....	66
D.	Pembahasan	66



BAB V	PENUTUP	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran - Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

	TABEL	Halaman
LAMP:	1. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap	
A. D	Produk Sebelum Uji Coba	57
A.	2. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk	
A.	Sebelum Uji Coba	58
B. U	3. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap	
B	Produk Sesudah Uji Coba	61
B	4. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk	
C. A	Sesudah Uji Coba	62
C	5. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap	
C	Produk Untuk Penelitian	63
D. D	6. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk	
D	Untuk Penelitian	64
D		
E. U		
F. U		
G. A		
H. S		

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk Sebelum Uji Coba	57
2. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk Sebelum Uji Coba	58
3. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk Sesudah Uji Coba	61
4. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk Sesudah Uji Coba	62
5. Sebaran Item Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk Untuk Penelitian	63
6. Sebaran Item Angket Persepsi Kualitas Produk Untuk Penelitian	64



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
A. Data Kasar Uji Coba	76
A-1 Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk	77
A-2 Angket Persepsi Kualitas Produk	81
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	85
B-1 Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk	86
B-2 Angket Persepsi Kualitas Produk	94
C. Angket Penelitian	101
C-1 Angket Persepsi Kualitas Produk	103
C-2 Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk	105
D. Data Kasar Penelitian	107
D-1 Angket Kepuasan Konsumen terhadap Produk	108
D-2 Angket Persepsi Kualitas Produk	111
E. Uji Normalitas	114
F. Uji Linieritas	120
G. Analisis Data Korelasi Product Moment	123
H. Surat Bukti Penelitian	126