

Bi  
155  
Wid  
k

1996

**KUALITAS PRODUK DAN HARGA DIRI TERHADAP TINGKAT  
KEDATANGAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANA PINASTHIKA WIDJAJA**

**91/6.111.08000.50112/40 1178**

ISI TERMA	20 05 97
NO. SUR	365 / 96 / CI
PARAF	COM. 31

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**1996**

KUALITAS PRODUK DAN HARGA DIRI TERHADAP TINGKAT  
KEDATANGAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN

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

Oleh :

Ana Pinasthika Widjaja

91/6.111.08000.50112/40.1178

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG

1996

Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Skripsi Fakultas  
Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Dan  
Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat  
Syarat Guna Memperoleh Derajat  
Sarjana SI Psikologi

Pada Tanggal : 20-11-1986

Mengesahkan, Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik  
Soegijapranata

Dekan



(Drs. ML. Oetomo)

Dewan penguji :

- 1.Drs. ML. Oetomo
- 2.Dra. Lucia Hernawati, MS
- 3.Drs. Soeranto, SU
- 4.Drs. George Hardjanto, MSi

Tanda tangan :



*Motto :*

*" Tidur sebentar lagi, mengantuk  
sebentar lagi, melipat tangan  
sebentar lagi untuk tinggal  
berbaring "*

*Maka datanglah kemiskinan  
kepadamu seperti seorang  
penyerbu dan kekurangan  
seperti orang yang  
bersenjata "*

*( Amsal 6 : 10 - 11 ).*

Karya sederhana ini saya  
persembahkan untuk papa, mama  
dan adik - adik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur kepada Tuhan kami Yesus Kristus, karena dengan pertolongannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh derajat Sarjana SI Psikologi di Universitas Katolik Soegijapranata.

Selain itu penulis merasa mendapat dukungan, masukan dan saran - saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Drs. ML. Oetomo sebagai dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata yang saya hormati.
2. Bapak Drs. Suranto, SU, selaku dosen pembimbing utama yang banyak memberikan petunjuk untuk penyempurnaan skripsi ini dengan sabar.
3. Ibu Dra. Kristiana Haryanti, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Rahmat Djati, sebagai dosen wali yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Eddy Hendrarno, sebagai dosen yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Tono, selaku Store Manager Kentucky Fried Chicken yang telah memberikan izin kepada penulis

untuk melakukan penelitian di Kentucky Fried Chicken di Citralland Mall. Juga kepada seluruh staff manager dan karyawan di Kentucky Fried Chicken.

7. Ena Torana, SE yang telah banyak membantu memberikan ide dalam penulisan skripsi ini.
8. Seorang sahabat yang dengan setia memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman - teman yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu - persatu, yang juga telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terkira kepada papa - mama yang tercinta, juga kepada adik - adik yang telah membantu baik secara moril maupun materiil dalam penulisan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I           PENDAHULUAN.....	1
A.           Latar Belakang Permasalahan.....	1
B.           Tujuan Penelitian.....	5
C.           Manfaat Penelitian.....	5
BAB II          TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A.           Tingkat Kedatangan.....	6
1.        Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.        Macam - Macam Peranan Dalam Perilaku Konsumen.....	8
3.        Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	8

B.	Harga Diri.....	19
1.	Pengertian Harga Diri.....	19
2.	Pembentukan Dan Perkembangan Harga Diri.....	22
3.	Faktor - Faktor Dalam Harga Diri.....	24
C.	Kualitas Produk.....	28
1.	Pengertian Kualitas Produk.....	28
2.	Pengertian Produk.....	30
3.	Pengukuran Kualitas Produk.....	35
D.	Hubungan Kualitas Produk, Harga Diri Dengan Tingkat Kedatangan	36
E.	Hipotesis.....	40
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	41
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
C.	Subyek Penelitian.....	43
D.	Metode Pengumpulan Data.....	44
E.	Metode Analisis Data.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN</b>	
A.	Persiapan Penelitian .....	51
B.	Pelaksanaan Penelitian.....	56

BAB V	PENUTUP.....	62
A.	Kesimpulan.....	62
B.	Saran - Saran.....	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	64

## DAFTAR TABEL

TABEL	HAL
1.	Rincian item yang digunakan untuk <u>tryout</u> coba angket kualitas produk.52
2.	Rincian item yang digunakan untuk <u>tryout</u> angket harga diri.....52
3.	Sebaran item yang sah dan yang gugur angket kualitas produk.....54
4.	Sebaran item yang sah dan yang gugur angket harga diri.....54
5.	Rincian item yang digunakan untuk penelitian angket kualitas produk..55
6.	Rincian item yang digunakan untuk penelitian angket harga diri.....56

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HAL
A.	ANGKET YANG DIGUNAKAN UNTUK UJI COBA .....68
B.	ANGKET YANG DIGUNAKAN UNTUK PENELITIAN .....78
C.	DATA UJI COBA ( C - 1 ) Data Angket Kualitas Produk..86 ( C - 2 ) Data Angket Harga Diri.....88
D.	UJI KESAHIHAN DAN KEANDALAN ( D - 1 ) Uji Kesahihan Kualitas Produk90 ( D - 2 ) Uji Keandalan Kualitas Produk93 ( D - 2 ) Uji Kesahihan Harga Diri.....94 ( D - 3 ) Uji Keandalan Harga Diri.....97
E.	DATA PENELITIAN ( E - 1 ) Data Angket Kualitas Produk..98 ( E - 2 ) Data Angket Harga Diri.....100 ( E - 3 ) Data Angket Kualitas Produk, Harga Diri, dan Tingkat Kedatangan.....102
F.	UJI NORMALITAS SEBARAN ( F - 1 ) Uji Normalitas Angket Kualitas Produk.....104 ( F - 2 ) Uji Normalitas Angket Harga

	Diri.....	107
( F - 3 )	Uji Normalitas Angket Tingkat Kedatangan.....	109
G.	UJI LINEARITAS	
( G - 1 )	Uji Linearitas Angket Kualitas Produk Dengan Angket Tingkat Kedatangan.....	110
( G - 2 )	Uji Linearitas Angket Harga Diri Dengan Angket Tingkat Kedatangan .....	113
H.	HASIL PERHITUNGAN DENGAN TEHNIK REGRESI GANDA.....	116
I.	SURAT IJIN PENELITIAN	