

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA  
WEDDING PHOTOGRAPY  
DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN  
PADA KONSUMEN INOVASI ART PHOTOGRAPHY  
DI PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

**KARINA PRAMESTIKA WIRI**

**07.40.0169**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2012**

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA  
WEDDING PHOTOGRAPY  
DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN  
PADA KONSUMEN INOVASI ART PHOTOGRAPHY  
DI PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

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

**KARINA PRAMESTIKA WIRI**

**07.40.0169**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2012**

**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

20 April 2012



Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan,

(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)

**Dewan Penguji**

1. Dr. A. Rachmad Djati Winarno, MS ( )
2. Drs. D.P. Budi Susetyo, M.Si ( )
3. Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si ( )

## PERSEMBAHAN

*Karya sederhana ini ku persembahkan*

*untuk Allah SWT*

*Orangtuaku tersayang*

*Dan Orang-orang yang aku sayangi...*



## MOTTO

*"Man Jadda Wa Jadda"*

*"Semua akan indah pada waktunya"*



**KATA PENGANTAR**

Atas berkat rahmat Allah SWT, anugrah dan kasih-Nya, karya ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Sang Pencipta Seluruh Alam Semesta dan juga bantuan dari berbagai pihak yang telah memberi dukungan secara moril maupun materiil.

Pada kesempatan ini, dengan segala bentuk kehormatan dan kerendahan hati, penulis sampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
2. Drs. DP Budi Susetyo, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah berkenan meluangkan waktu dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan ketelitian hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Th. Dewi Setyorini, S.Psi., M.Si selaku Dosen Wali Pembimbing Akademik yang telah mendampingi dan memberikan bimbingan serta saran yang berguna bagi penulis selama menempuh studi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal yang bermanfaat bagi penulis.

5. Seluruh staff TU dan Perpustakaan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
6. Seluruh staff Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan pelayanan dan informasi dengan baik selama penulis menempuh studi dan menyusun skripsi.
7. Bp. Wironoto selaku pimpinan perusahaan Inovasi Art Photography di Pekalongan yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Seluruh konsumen wedding Inovasi Art Photography yang telah membantu penulis sebagai responden penelitian.
9. Bapak dan ibu yang sangat aku sayangi, terimakasih untuk semua kesabaran, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis.
10. Adikku tersayang (Hwa), terimakasih untuk doa dan ejekannya yang memotivasiku untuk terus maju.
11. Sahabat-sahabatku (Maya, Riri, Ratna “Pessie”, Arlie dan khususnya Cinta si “Ndud” yang cerewet atas semua kenangan selama ini dan bantuan yang bertubi), aku sayang kalian semua.
12. Choiurul Azam, yang memberi warna dan semangat dalam kehidupanku.
13. Semua pihak yang telah dengan tulus membantu proses penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih.

Pekalongan, Maret 2012

Penulis





## DAFTAR ISI

Cover judul	i
Halaman pengesahan	ii
Persembahan	iii
Motto	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II. Tinjauan Pustaka	9
A. Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	9
1. Pengertian Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	12
3. Aspek-aspek Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	18
B. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	22
C. Hubungan Antara Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	

dengan Kualitas Pelayanan	23
D. Hipotesis	27
BAB III. Metode Penelitian	28
A. Identifikasi Variabel Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
C. Subjek Penelitian	29
D. Metode Pengambilan Data	29
E. Ujivaliditas dan Reliabilitas Alat Ukur	32
F. Metode Analisis Data	33
BAB IV. Laporan Penelitian	34
A. Orientasi Kancan Penelitian	34
B. Persiapan Penelitian	35
C. Pelaksanaan Pengambilan Data Penelitian	37
D. Uji Coba Skala Penelitian	38
BAB V. Hasil Penelitian	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Uji Asumsi	41
2. Uji Hipotesis	42
B. Pembahasan	43
BAB VI. Penutup	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53

## DAFTAR TABEL

Tabel1 : Blue Print Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Inovasi <i>Art Photography</i>	31
Tabel2 : Blue Print Skala Kualitas Pelayanan	32
Tabel3 : Sebaran Nomor Item Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	36
Tabel4 : Sebaran Nomor Item Skala Kualitas Pelayanan	37
Tabel5 : Sebaran Nomor Item Valid dan Gugur Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	39
Tabel6 : Sebaran Nomor Item Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan

3



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Skala Penelitian	53
Lampiran B. Data Kasar	
B-1. Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	
B-2. Skala Kualitas Pelayanan	
Lampiran C. Uji Validitas dan Reliabilitas	
C-1. Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	
C-2. Skala Kualitas Pelayanan	
Lampiran D. Data Penelitian	
D-1. Skala Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa	
D-2. Skala Kualitas Pelayanan	
Lampiran E. Uji Asumsi	
E-1. Uji Normalitas	
E-2. Uji Linieritas	
Lampiran F. Uji Hipotesis	
Lampiran G. Surat Keterangan	