

INTENSIPENGGUNAAN JASA LAUNDRY KILOAN SECARA
BERULANG DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA MAHASISWA UKWMS

SKRIPSI



OLEH :
Shekina Kartika Dewi
NRP: 7103009002

FakultasPsikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2012

INTENSIPENGGUNAAN JASA LAUNDRY KILOAN SECARA
BERULANG DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA MAHASISWA UKWMS

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :
Shekina Kartika Dewi
NRP: 7103009002

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2012

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Shekina Kartika Dewi

NRP : 7103009002

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

Intensi Penggunaan Jasa Laundry Kiloan Secara Berulang Dan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa UKWMS

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 21 Desember 2012

Yang membuat pernyataan,


**METERAI
TEMPEL**
PAJAK HUKUMANGKUH BANGSA
TGL. 20
B4688ABF113177920
ENAM RIBU RUPIAH
6000 **DJP**
Shekina Kartika Dewi

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

INTENSI PENGGUNAAN JASA LAUNDRY KILOAN SECARA BERULANG DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA UKWMS

Oleh :

Shekina Kartika Dewi

NRP : 7103009002

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama: Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si. ()

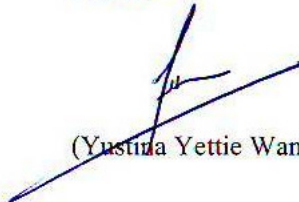
Surabaya, 20 Desember 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 21 Desember 2012

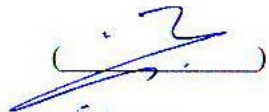
Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



(Yustina Yettie Wandansari, M.Si., Psi)

Dewan Penguji :

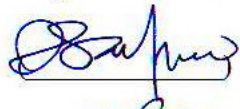
1. Ketua : Florentina Yuni Apsari, M.Si., Psi.



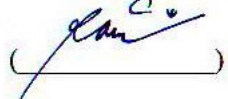
2. Sekretaris : Erlyn Erawan, PsyD.



3. Anggota : Desak Nyoman Arista R.D, M.Psi., Psi.



4. Anggota : Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Nama : SHEKINA KARTIKA DEWI

NRP : 7103009002

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya:

Judul:

**INTENSI PENGGUNAAN JASA LAUNDRY KILOAN SECARA
BERULANG DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA
UKWMS**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2012



(Shekina Kartika Dewi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk

TUHAN YESUS KRISTUS

Orangtua dan kedua adik tercinta

Kepala sekolah tercinta Ibu Theresia

Seluruh pengajar, teman dan sahabat

yang tak lelah mendampingi proses penyelesaian karya tulis ini

Konsumen laundry kiloan, pekerja laundry yang selalu semangat
melayani konsumen, dan para pengusaha yang tak henti berinovasi

MOTTO

ALLAH turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan
kebaikan bagi mereka yang mengasihi DIA
Roma 8 : 28b

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala upaya selama hampir 1 tahun akhirnya selesai juga pembuatan skripsi ini. Penyelesaian ini tak lepas dari dukungan yang telah diberikan oleh banyak pihak.

1. **Orang tua** yang tak pernah henti mendoakan keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Danny dan Nael yang sudah mau mengalah untuk tidak menggunakan laptop demi kelancaran pengerjaan skripsi ini. Almarhum mbah Sarip yang dengan sabar menunggu peneliti pulang hingga larut malam selama proses pengerjaan skripsi ini.
2. **Ibu Yustina Yettie Wandansari, M.Si., Psi.** yang adalah Dekan Fakultas Psikologi periode 2004 – 2012 Widya Mandala Surabaya. Ibu yang rajin menanyakan perkembangan pengerjaan skripsi peneliti.
3. **Ibu Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si** selaku dosen pembimbing peneliti yang dengan sangat sabar dan penuh ketelitian membimbing dan memberikan wejangan-wejangan demi kelancaran skripsi yang dibuat oleh peneliti.
4. **Ibu Yuni Apsari, M.Si., Psi.** selaku Dekan Fakultas Psikologi periode 2012 – 2016 yang telah mengupayakan kelulusan mahasiswa psikologi termasuk peneliti.
5. **Bu Elisabeth Widyaning Hapsari, M.Psi., Psi.** selaku dosen Pendamping Akademis yang selalu memberikan *support* dalam penyelesaian skripsi ini. Tak pernah lelah mengingatkan peneliti baik secara langsung maupun dengan *sharing* pengalaman beliau yang pastinya sangat menegur kehidupan peneliti.

6. **Seluruh dosen pengajar** yang telah mengajar saya dari semester 1 sampai selesainya pengerjaan skripsi ini.
7. **Staf Tata Usaha.** Pak Heru yang setia menemani peneliti di ruang baca. Bu Eva, Bu Wati, dan Bu Lilis yang selalu semangat juga ceria membantu peneliti.
8. **Rekan-rekan di PLP.** Bu Yudhit, Bu Sariri, Bu Maria, dan Pak Jaka yang selalu memotivasi peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi. Agustina dengan segala celotehannya, Betsyeba yang memberikan semangat pada peneliti untuk terus berusaha mengerjakan skripsi ini, Lusia yang membantu dalam proses penyebaran angket juga menjadi teman curhat bagi peneliti, Elsha, Frans, Cyriko yang rutin menanyakan perkembangan skripsi ini.
9. **Ariananda Restykarima Adam** yang setiap hari mendoakan peneliti. Mengajarkan pada peneliti bagaimana menjadi sahabat yang baik. Menegur peneliti dengan bijaksana dikala peneliti malas. Doanya yang manis selalu membuat peneliti terharu kala mengingatnya.
10. **Ricky Probo Yulianto** yang selalu setia mendukung, menemani, dan mengantar jemput peneliti sepanjang proses pengerjaan skripsi ini. Persingnya yang sangat menghibur peneliti hingga peneliti tak bisa menahan tawa. Selain itu juga meyakinkan peneliti dengan “*ucuk-ucuk*”nya yang mesra. ☺
11. **Pricil** dengan kata-kata mutiaranya jika penyelesaian skripsi ini harus mundur maka harus ada hasil setimpal untuk usaha yang sudah dilakukan peneliti. **Melisa** yang meyakinkan peneliti bahwa peneliti mampu melakukan yang terbaik.

12. **Mbak Yeni, Mbak Novi, Mbak Ester** yang memberikan semangat untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Seluruh doa dan dukungan kalian sangat berkesan bagi peneliti.
13. **Seluruh pihak yang membantu tersebarnya angket penelitian ini.** Anggota Cantate Domino, seluruh pengurus UKM, dan ORMAWA yang dengan penuh senyum mau membantu peneliti mengisi dan membagikan angket penelitian.
14. **Anak-anak Sekolah Minggu** yang selalu ceria menyambut peneliti di gereja. Dengan senyum yang tulus dan polos semangat berlarian menyambut peneliti. Mereka mengingatkan peneliti untuk selalu ceria dan semangat menjalani hari-hari.

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstraksi	xv
Abstraksi Inggris.....	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Intensi Penggunaan Ulang	13
2.1.1. Pengertian Intensi	13
2.1.2. Penggunaan Ulang.....	13
2.1.3. Intensi Penggunaan Ulang	14

2.1.4. Faktor Intensi.....	15
2.1.5. Elemen Intensi	16
2.2. Kepuasan Konsumen	17
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2.2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	18
2.2.3. Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen	20
2.3. Hubungan Antara Intensi Penggunaan Ulang dengan Kepuasan Konsumen	21
2.4. Hipotesis	23

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.2.1. Intensi Penggunaan Jasa Secara Berulang	24
3.2.2. Kepuasan Konsumen	24
3.3. Populasi dan Teknik pengambilan Sampel	25
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.1. Skala Intensi Penggunaan Jasa Secara Berulang	27
3.4.2. Skala Kepuasan Konsumen	27
3.5. Validitas Reliabilitas.....	28
3.5.1. Validitas.....	28
3.5.2. Reliabilitas	29
3.6. Teknik Analisis Data	29

BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Orientasi Kancan Penelitian.....	31
4.2. Persiapan Penelitian	32

4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	33
4.4. Hasil Penelitian	36
4.4.1. Uji Validitas.....	36
4.4.2. Uji Reliabilitas	38
4.4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	38
4.4.4. Uji Asumsi.....	43
4.4.5. Hasil Analisis Data	44
 BAB V. PENUTUP	 46
5.1. Bahasan.....	46
5.2. Simpulan	50
5.3. Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA	 53
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Blueprint Skala Intensi Penggunaan Jasa27	
<i>Laundry</i> Kiloan Secara Berulang	
Tabel 3.2. Blueprint Skala Kepuasan Konsumen28	
Tabel 4.1. Jumlah Aitem Valid pada Skala Intensi37	
Penggunaan Jasa <i>Laundry</i> Kiloan Secara Berulang	
Tabel 4.2. Jumlah Aitem Valid Skala Kepuasan37	
Konsumen pada Mahasiswa UKWMS	
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Intensi Penggunaan41	
Jasa <i>Laundry</i> Kiloan Secara Berulang	
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen41	
pada Mahasiswa UKWMS Pengguna Jasa <i>Laundry</i> Kiloan	
Tabel 4.5. Tabulasi Silang variabel Intensi dengan Kepuasan.....42	

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman	
Koding Data Mentah.....	56
Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Intensi	65
Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan	70
Uji Normalitas dan Linieritas	79
Uji Korelasi.....	80

Shekina Kartika Dewi. (2012). *“Intensi Penggunaan Jasa Laundry Kiloan Secara Berulang Dan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa UKWMS”*. Skripsi Sarjana Strata 1. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

ABSTRAKSI

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa semakin hari masyarakat mulai beralih kebiasaan dari mencuci baju sendiri menjadi mencuci dengan menggunakan jasa laundry kiloan. Namun demikian data dari hasil wawancara singkat menyatakan bahwa jasa laundry kiloan dirasa kurang memuaskan. Sekalipun diakui dengan sadar bahwa konsumen kurang merasa puas tetapi mereka tetap berniat untuk mengulang penggunaan jasa laundry kiloan tersebut. Niat atau intensi merupakan prediktor yang telah teruji untuk memprediksi perilaku, sedangkan intensi itu muncul salah satunya dikarenakan faktor evaluasi penggunaan yang didalamnya ada variabel kepuasan. Kenyataannya rasa kurang puas yang dirasakan konsumen tetap membuat intensi penggunaan jasa laundry kiloan secara berulang tidak berubah. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat hubungan antara intensi penggunaan jasa laundry kiloan secara berulang dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa UKWMS.

Penelitian ini menggunakan 108 subjek dari mahasiswa pengguna jasa laundry kiloan di daerah sekitar UKWMS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *snowball sampling* dan *purposive sampling* dengan pengolahan data menggunakan statistika non parametrik yaitu *Kendall's tau-b*.

Hasil pengolahan data menunjukkan ada hubungan positif antara intensi penggunaan jasa laundry kiloan secara berulang dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa UKWMS dengan $\text{sig } 0,001 < \alpha 0,005$. Koefisien korelasi sebesar 0,219 dengan sumbangan efektif sebesar 11,2%.

Kata kunci: intensi, penggunaan jasa laundry kiloan secara berulang, kepuasan konsumen

Shekina Kartika Dewi. (2012). *“The Intention to Repeatedly Using Laundry Service and The Consumer Satisfaction Among Undergraduate*

Students of Widya Mandala Catholic University Surabaya". Undergraduate Thesis Strata 1. Faculty of Psychology Widya Mandala Catholic University Surabaya.

ABSTRACT

The phenomenon in the field showed that nowadays people prefer to use the laundry service rather than wash their own clothes. However, the data from early interview showed that people were less satisfied. Even though people it recognized it by, they still intended to repeat using that laundry service. Intention was a predictor that have been tested to predict a behavior, while the intention appeared because of evaluation factors that included the use of satisfaction variable. The fact is the unsatisfaction that was felt by consumers still did not made any change on their intention to repeatedly using the laundry service. Therefore, this researcher wanted to see the correlation between the intention to repeatedly using a laundry service with consumer satisfaction among undergraduate students of Catholic University Widya Mandala Surabaya.

This research used 108 subjects from undergraduate students that used laundry service at places nearby Catholic University Widya Mandala Surabaya. This research also used a snowball sampling and purposive sampling as the data collection techniques. All research data was analyzed by Kendall's tau-b non parametric statistic.

Results indicated that there was a positive correlation between the intention to repeatedly using the laundry service with the consumer satisfaction among students at Catholic University Widya Mandala Surabaya with sig 0,001 < alpha 0.005. The correlation coefficient was 0,219 with the effective contribution of 11, 2 %

Key word: *Intention, Repeated Using of Laundry Service, Customer Satisfaction*