

**PERSEPSI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN
DI DEALER "A" DAN DEALER "B" TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI



OLEH:
Heri Siswanto
NRP: 7103003156

No. INDIK	0514 / 08
TGL TERIMA	05.01.2008
REVISI	
No. BUKU	
KOPILAH	

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2007**

PERSEPSI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN DI DEALER “A” DAN DEALER “B” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

SKRIPSI

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



OLEH:
Heri Siswanto
NRP: 7103003156

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2007

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Heri Siswanto

NRP : 7103903156

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

PERSEPSI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN DI DEALER “A” DAN
DEALER “B” TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian 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, 29 Mei 2007

Yang membuat pernyataan,



(Heri Siswanto)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERSEPSI MENGENAI KUALITAS PELAYANAN
DI DEALER “A” DAN DEALER “B” TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

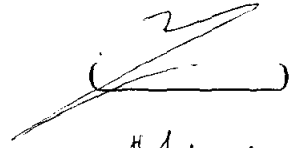
Oleh:

Heri Siswanto

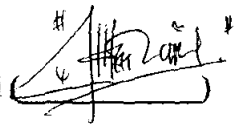
NRP 7103003156

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

Pembimbing Utama : F. Yuni Apsari, M.Si



Pembimbing Pendamping: Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si



Surabaya, 29 Mei 2007

HALAMAN PENGESAHAN

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

pada tanggal 22 Juni 2007

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



(Y. Yettie Wandansari, M.Si)

Dewan Penguji:

1. Ketua : Naftalia Kusumawardhani, M.Si

A handwritten signature in black ink, enclosed in a horizontal line.

2. Sekretaris : Diana Chandra, S.Psi

A handwritten signature in black ink, enclosed in a horizontal line.

3. Anggota : F. Yuni Apsari, M.Si

A handwritten signature in black ink, enclosed in a horizontal line.

4. Anggota : Fransisca Dessi Christanti, M.Si

A handwritten signature in black ink, enclosed in a horizontal line.

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Hasil dari penelitian ini saya persembahkan kepada
Tuhan Yesus Kristus, Keluargaku tercinta serta untuk
semua pihak-pihak yang terkait
yaitu karyawan dealer "A" dan dealer "B".**

HALAMAN MOTTO

*Berilah lebih daripada yang kamu terima, sehingga yang tamak pun akan
berterima kasih kepadamu.
Simpanlah cukup kecerdikan sebagai persediaan, sehingga pada masa yang tidak
diduga, kamu tidak akan terpojok.
(Vegetable Roots)*

*Berusahalah untuk mengerti motif asli dari seseorang yang berusaha dengan
keras tapi gagal. Bersabarlah untuk melihat bagaimana seseorang yang sukses
bisa berhasil pada akhirnya
(Vegetables Roots)*

*Tanpa kepandaian, seseorang dapat hidup sampai seratus tahun tetapi tetap
seperti seorang anak kecil. Dengan kepandaian, seorang anak kecil dapat
melakukan sesuatu lebih baik dari orang dewasa yang hidup seratus tahun.
(Daoyuan-Abad Kesebelas)*

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, rahmat dan anugerah begitu besar kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini. Perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yustina Yettie Wandansari, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu F. Yuni Apsari, M.Si selaku pembimbing utama yang dalam kesibukannya masih menyempatkan diri untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian sehingga skripsi dapat terselesaikan . God Bless You =)
3. Ibu Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si selaku pembimbing pendamping yang membantu dalam penyusunan proposal skripsi dan skripsi hingga terselesaikan. Semangat ya Bu...
4. Bapak Johanes Dicky Susilo, S.Psi selaku sekretaris fakultas dan sebagai 'papi' (pendamping akademik) yang telah membantu peneliti selama pembuatan skripsi maupun pada masa perkuliahan. *Good luck* Pak.

5. Bapak James Waskito Sasongko, S.Psi yang telah berbagi pengalaman dan membimbing peneliti dalam pembuatan proposal skripsi. Terima kasih Pak.
6. Ibu May Yustika Sari, S.Psi yang telah membagikan pengalamannya selama masa perkuliahan maupun di luar perkuliahan. Thanks lho Bu
7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan di bidang Psikologi kepada peneliti selama masa perkuliahan hingga selesai.
8. Seluruh staf Tata Usaha Ibu Dina, Ibu Clara, Ibu Eva dan Ibu Wati yang telah membantu peneliti baik dalam hal administrasi maupun beberapa hal lainnya.
9. Papa dan mama tercinta yang dengan kesabarannya selalu mendukung dan mendoakan peneliti. *Love you*
10. Saudara-saudaraku tercinta atas dukungannya terhadap peneliti. *Love you all.*
11. Chella wet 356 yang mendoakan dan mendukung peneliti dengan kecerewetannya. Luv ya...
12. Teman-teman peneliti, Marcell, Sastra, Adi, Hizkia, Fendik, Eko, Eric, Bram, Herlina, Anita, Melissa, Etta, Indah, Untung, Renita, Imelda. Terima kasih atas bantuan kalian semua selama masa perkuliahan. *Keep contact*
13. Wiena dan Reza atas dukungan dan bantuannya kepada peneliti.

14. Seluruh teman angkatan 2003 yang membantu peneliti selama perkuliahan maupun kegiatan-kegiatan lainnya.

15. Seluruh konsumen dan karyawan *dealer* “A” serta *dealer* “B” yang turut berpartisipasi dan bekerjasama. Terima kasih semua.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu mohon saran dan kritik yang membangun sehingga penelitian menjadi lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 29 Juni 2007

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Halaman pernyataan.....	ii
Halaman persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Halaman persembahan	v
Halaman motto	vi
Ungkapan terima kasih.....	vii
Daftar isi.....	x
Daftar tabel.....	xiii
Daftar lampiran	xv
Abstraksi	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Batasan masalah.....	8
1.3. Rumusan masalah	8
1.4. Tujuan penelitian.....	8
1.5. Manfaat penelitian.....	9
 BAB II. LANDASAN TEORI	 10
2.1. Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1. Pengertian kepuasan konsumen	10
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	11
2.1.3. Atribut-atribut kepuasan konsumen	13
2.2. Persepsi mengenai kualitas pelayanan	16
2.2.1. Pengertian persepsi	16
2.2.2. Pengertian kualitas pelayanan	17
2.2.3. Pengertian persepsi mengenai kualitas pelayanan	17

2.2.4. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan	18
2.3. Hubungan antara persepsi mengenai kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) dengan kepuasan konsumen (<i>customer satisfaction</i>)	22
2.4. Hipotesis.....	24
 BAB III. METODE PENELITIAN	25
3.1. Identifikasi variabel penelitian.....	25
3.2. Definisi operasional variabel penelitian.....	25
3.3. Populasi dan teknik pengambilan sampel	26
3.4. Metode pengumpulan data	28
3.5. Validitas dan reliabilitas.....	31
3.5.1. Validitas	31
3.5.2. Reliabilitas	32
3.6. Teknik analisis data.....	32
 BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	34
4.1. Orientasi kancan penelitian	34
4.2. Persiapan pengambilan data.....	37
4.3. Pelaksanaan penelitian	38
4.4. Hasil penelitian	40
4.4.1. Uji validitas dan reliabilitas	40
4.4.2. Deskripsi data subjek penelitian	43
4.4.3. Uji asumsi	59
4.4.4. Uji hipotesis	61
 BAB V. PENUTUP.....	62
5.1. Bahasan	62
5.2. Simpulan	66
5.3. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN..... 71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data penjualan sepeda motor antara <i>dealer</i> “A” dan <i>dealer</i> “B”	6
1.2 Data <i>service</i> sepeda motor antara <i>dealer</i> “A” dan <i>dealer</i> “B”	7
3.1 <i>Blue print</i> skala kepuasan konsumen	28
3.2 <i>Blue print</i> skala persepsi mengenai kualitas pelayanan	30
4.1 Perbandingan <i>corrected item-total</i> dengan <i>r</i> kritis skala kepuasan konsumen	40
4.2 Jumlah aitem valid skala kepuasan konsumen	41
4.3 Perbandingan <i>corrected item-total</i> dengan <i>r</i> kritis skala persepsi mengenai kualitas pelayanan	42
4.4 Jumlah aitem valid skala persepsi mengenai kualitas pelayanan	43
4.5 Deskripsi usia subjek penelitian di <i>dealer</i> “A”	44
4.6 Deskripsi jenis kelamin di <i>dealer</i> “A”	44
4.7 Deskripsi usia subjek penelitian di <i>dealer</i> “B”	45
4.8 Deskripsi jenis kelamin di <i>dealer</i> “B”	45
4.9 Distribusi frekuensi nilai kepuasan konsumen di <i>dealer</i> “A”	47
4.10 Distribusi frekuensi kepuasan konsumen berdasarkan usia di <i>dealer</i> “A”	48
4.11 Distribusi frekuensi kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin di <i>dealer</i> “A”	48
4.12 Distribusi frekuensi nilai persepsi mengenai kualitas pelayanan di <i>dealer</i> “A”	49
4.13 Distribusi frekuensi persepsi mengenai kualitas pelayanan berdasarkan usia di <i>dealer</i> “A”	50
4.14 Distribusi frekuensi persepsi mengenai kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin di <i>dealer</i> “A”	50
4.15 Distribusi frekuensi silang persepsi mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di <i>dealer</i> “A”	51
4.16 Distribusi frekuensi nilai kepuasan konsumen di <i>dealer</i> “B”	52

4.17 Distribusi frekuensi kepuasan konsumen berdasarkan usia di dealer “B”	52
4.18 Distribusi frekuensi kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin di dealer “B”	53
4.19 Distribusi frekuensi nilai persepsi mengenai kualitas pelayanan di dealer “B”	54
4.20 Distribusi frekuensi persepsi mengenai kualitas pelayanan berdasarkan usia di dealer “B”	54
4.21 Distribusi frekuensi persepsi mengenai kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin di dealer “B”	55
4.22 Distribusi frekuensi silang persepsi mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di dealer “B”	56
4.23 Kategori kepuasan konsumen di dealer “A”	57

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A	
Skala Penelitian.....	71
2. Lampiran B	
<i>Coding</i> aitem valid kepuasan konsumen.....	79
3. Lampiran C	
<i>Coding</i> aitem valid persepsi mengenai kualitas pelayanan.....	82
4. Lampiran D	
Uji validitas dan reliabilitas dengan <i>SPSS for Windows</i> versi 12	85
5. Lampiran E	
<i>Crosstabs</i> , uji normalitas, uji linearitas dan uji hipotesis <i>dealer</i> “A” dengan <i>SPSS for Windows</i> versi 12	93
6. Lampiran F	
<i>Crosstabs</i> , uji normalitas, uji linearitas dan uji hipotesis <i>dealer</i> “B” dengan <i>SPSS for Windows</i> versi 12	101
7. Lampiran G	
Surat ijin pengambilan data dan penyebaran angket dari Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya	109
8. Lampiran H	
Surat keterangan bukti penyebaran angket di <i>dealer</i> “A” dan “B”	111

Heri Siswanto (2007). "Persepsi Mengenai Kualitas Pelayanan di Dealer "A" dan Dealer "B" terhadap Kepuasan Konsumen". Skripsi Sarjana Strata I. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

ABSTRAKSI

Konsumen merupakan aset yang berharga bagi perusahaan karena dengan mempertahankan keberadaan konsumen akan menentukan kelangsungan hidup perusahaan dalam dunia perdagangan. Adapun cara yang dilakukan untuk mempertahankan keberadaan konsumen adalah dengan menciptakan kepuasan konsumen, yaitu suatu respon maupun perasaan konsumen yang terjadi karena adanya pengalaman atas produk maupun jasa baik itu yang sesuai maupun tidak sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah persepsi mengenai kualitas pelayanan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakan setelah melakukan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kerja aktual pelayanan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi mengenai kualitas pelayanan di *dealer* "A" dan *dealer* "B" terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di *dealer* "A" (N=50) dan di *dealer* "B" (N=50) yang berada di Probolinggo. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dengan menggunakan angket yang disusun dalam bentuk skala, yaitu skala kepuasan konsumen dan skala persepsi mengenai kualitas pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik korelasi non parametrik *Kendal's tau_b* dikarenakan tidak memenuhi syarat uji normalitas.

Hasil analisis menunjukkan koefisien korelasi *dealer* "A" sebesar 0,491 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan antara persepsi mengenai kualitas pelayanan di *dealer* "A" terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil koefisien korelasi *dealer* "B" sebesar 0,645 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan antara persepsi mengenai kualitas pelayanan di *dealer* "B" terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci:

Kepuasan konsumen, persepsi mengenai kualitas pelayanan, *dealer* "A" dan "B"