

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam pada Kekasih-Nya Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayah, Ibu, serta Adik-adik yang telah menjadikan hidupku bermakna dan tiada pernah bosan berdo'a demi kesuksesanku. Kebahagiaan terbesar memiliki kalian dalam hidupku. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Dra. Nuraini, S.Psi,MS, selaku Pembantu Dekan III Psikologi Universitas Medan Area serta selaku Ketua Sidang Meja Hijau, yang turut memberikan masukan dan saran yang sangat berguna, sehingga membuat skripsi ini lebih sempurna.
3. Ibu Dra. Nefi Damayanti, M.Si. selaku Pembimbing I, yang bersedia meluangkan waktu membimbing, memberikan saran, dan masukan yang sangat berguna bagi peneliti, sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Bapak Drs.H.A.Rangkuti, selaku Pembimbing II, yang dengan sabar membimbing dan memberi masukan kepada peneliti.
5. Bapak Andy Chandra, M.Psi. selaku Sekretaris Sidang Meja Hijau, terimakasih atas waktu dan masukannya kepada peneliti.
6. Ibu Nini Sriwahyuni, S.Psi. M.Pd. selaku Dosen Tamu Sidang Meja Hijau, yang turut memberikan masukan dan saran dalam pentusunan skripsi ini.
7. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi. M, Psi, selaku Kepala Bagian Psikologi Industri dan Organisasi.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area beserta seluruh karyawan yang telah ikut mempelancar pembuatan skripsi ini.
9. Kepada counter-counter Handphone “ONCES Ponsel dan GEMBIRA Ponsel” yang telah membantu menyebarkan angket kepada pengunjung Counter.
10. Bapak Agus R. dan Ibu, terima kasih atas do’a, perhatian dan kebersamaannya
11. Denni Agusta R “Abangda” yang selalu mendampingi saat-saat bahagia dan sedihku. Memotivasi saat ku jenuh dan selalu sabar dengan segala kelemahanku. Terimakasih atas kesediaannya menjadi tempat berbagi, menjadi penopang saat ku terjatuh, mendo’akanku dan selalu membuatku tersenyum. Semoga kebersamaan ini akan selalu ada untuk kita.
12. Sahabat-sahabat terbaikku chauty, terimakasih telah menjadi sahabat tanpa syarat. Ebon (Eva), Echa (kacang), Irma (imoet), Imel (melgon), Kristina (chiko), Kak Jo, Nana, Novi, terimakasih untuk selalu menjadi pendengar disetiap kisah-kisahku dan terimakasih untuk kebersamaannya, dukungan dan motivasinya kepada peneliti. Eko “papi”, Agus, Faisal, Renzi, Lorenzo, Irul terimakasih atas bantuan dan dukungannya kepada peneliti, juga untuk seluruh teman-teman seperjuangan “03” serta kakak dan adik stambuk yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kebersamaan yang telah terjalin akan selalu indah dikenang.
13. Seluruh keluarga besarku yang tak bosan memberi semangat dan menghiburku serta menghiasi hari-hariku.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat banyak kesalahan baik isi maupun tata tulisnya. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan sumbangan pikiran untuk kelengkapan karya tulis selanjutnya. Akhir kata tiada yang dapat peneliti berikan sebagai balasan, hanya Allah SWT yang dapat membalas segala perbuatan dan keikhlasan Bapak dan

Ibu, Saudara dan rekan-rekan berikan. Semoga penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Medan, April 2009

Sri Windari



ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pemenuhan pelanggan yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan pelanggan yang menggunakan produk atau jasa tersebut. Produk *Handphone* merupakan suatu alat komunikasi yang benar-benar telah menimbulkan suatu gebrakan yang sangat mengejutkan dalam dunia komunikasi, terutama dalam memberi manfaat yang positif sesuai dengan target pembuatannya, yakni tepat saat era komunikasi. *Handphone* merupakan suatu peralatan yang kecil dan dianggap suatu tren baru dalam komunikasi modern.

Dizaman era komunikasi saat ini telah banyak diciptakan dan dikeluarkan berbagai macam bentuk dan merek *handphone*, salah satunya Sony Ericsson. Jika mendengar Sony Ericsson konsumen di Indonesia akan langsung teringat dengan produk *handphone* yang berkualitas. Hal tersebut dikarenakan *handphone* Sony Ericsson ini memiliki kelebihan dan keunggulan yang lebih awal dibandingkan dengan *handphone* merk lain. Misalkan saja : feature yang diberikan oleh Sony Ericsson ini memiliki spesifikasi khusus diantaranya Seri Walkman : seri ini disajikan bagi pelanggan / konsumen yang suka musik. Seri *Cybershot* (Kamera) : pada seri ini disajikan bagi pelanggan yang suka berfoto karena kekuatan kamera yang ada pada ponsel ini sudah dapat menyamai kekuatan kamera digital hingga 8 MP. Seri Radio : seri ini disajikan bagi pelanggan yang suka dengan informasi karena pada seri tidak hanya gelombang stasiun di frekuensi FM saja yang terakomodasi, tetapi kanal siaran AM (*Amplitude Modulated*) pun juga tersedia. Sehingga pelanggan yang memakai produk ini akan merasa sangat terpuaskan karena sesuai dengan kebutuhannya.

Penelitian ini menguji perbedaan kepuasan pelanggan pengguna *handphone* Sony Ericsson di tinjau dari tingkat pendidikan pada masyarakat desa Klambir Lima Kabupaten

Deli Serdang. Sample pada penelitian ini adalah masyarakat desa Klambir Lima yang menggunakan handphone Sony Ericsson dan berjumlah 60 orang yang terdiri dari 10 orang tingkat pendidikan rendah, 20 orang tingkat pendidikannya menengah, dan 30 orang yang tingkat pendidikannya tinggi, teknik pengambilan sample menggunakan *Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan adalah Analisis Varians 1 Jalur.

Hasil dari penelitian diketahui bahwa : (1) Terdapat perbedaan kepuasan pelanggan yang sangat signifikan antara pelanggan pendidikan rendah, menengah, dan pendidikan tinggi, dimana perbedaan Anava $FA = 7,569$ dengan $p < 0,010$, hal ini berarti hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada perbedaan kepuasan pelanggan pengguna handphone Sony Ericsson antara pengguna yang berpendidikan rendah, menengah dan tinggi, diterima. (2) Secara umum dari hasil penelitian ini menggambarkan bahwa para pelanggan handphone Sony Ericsson memiliki kepuasan pelanggan yang sangat tinggi sebab nilai rata-rata empiriknya 163,183 lebih besar dari pada nilai-nilai hipotetiknya 115.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Handphone Sony Ericsson, Tingkat pendidikan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	13
C. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II LADASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Model Kepuasan Pelanggan.....	22
4. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Handphone Sony Ericsson.....	26
1. Hanphone Sony Ericsson.....	26

2. Kelebihan Handphone Sony Ericsson.....	29
3. Pengguna Handphone Sony Ericsson di tinjau dari tingkat Pendidikan.....	34
C. Tingkat Pendidikan.....	36
1. Pengertian pendidikan.....	36
2. Pengertian Tingkat Pendidikan.....	37
3. Tujuan dari Pendidikan.....	38
D. Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Sony Ericsson ditinjau dari Tingkat Pendidikan.....	41
E. Hipotesis.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variable Penelitian.....	46
B. Defenisi Operasional Variable Penelitian.....	46
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	48
D. Metode Pengumpulan Data.....	50
E. Validitas dan Reabilitas.....	51
F. Metode Analisa Data.....	54
BAB IV PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Oreantasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....	56
1. Oreantasi Kancan Penelitian.....	56
2. Persiapan Penelitian.....	57
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	59

B. Pelaksanaan Penelitian.....	61
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	62
1. Uji Asumsi.....	63
2. Hasil Perhitungan Analisis Data.....	64
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	66
D. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Distribusi Butir Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum di Uji Coba.....	58
2. Distribusi Butir SkalaKepuasan Pelanggan Setelah di Uji Coba.....	60
3. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	63
4. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Homogenitas Varians.....	64
5. Rangkuman Hasil Analisis Variana 1 Jalur.....	65
6. Statistik Induk.....	65
7. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	75
A. Data Uji Coba Skala Kepuasan	
Pelanggan.....	76
A.1. Uji Validitas Butir Skala Kepuasan Pelanggan.....	77
A.2. Uji Reliabilitas Butir Skala Kepuasan Pelanggan.....	80
B. Uji Asumsi.....	81
B.1. Uji Normalitas Sebaran.....	82
B.2. Uji Homogenitas Varian.....	85
C. Teknik Analisis Varians 1 Jalur.....	90
D. Skala Kepuasan Pelanggan.....	94