

DAFTAR PUSTAKA

- Aker, D.A, 1991. Manajemen Ekuitas Merk. Jakarta: Mitra Utama.
- _____, S. 2005. Manajemen Penelitian : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azwar, S. 1999. Penyusunan Skala Psikologi. Edisi ke satu cetakan pertama
Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Bitner, 1990. Consumer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran).
Jakarta ; Erlangga.
- Engel, F. J dan Bleckwell, D Roger dan Winiard, P.D. 1994. Perilaku Konsumen.
Jilid I dan Jilid II : Binarupa Aksara.
- Gerson, Richard, F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan : Jakarta, Penerbit
PPM.
- Garvin, 1998. Brand Equity Ten. (Terjemahan) Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Hadi, S. 2004. Statistik II. Yogyakarta. Ando OFFSET.
- Irawan, H. 2003. Mengukur Kepuasan Pelanggan : Liberty Yogyakarta.
- _____. 2003 Indonesian Costemers Satisfaction : PT. Gramedia Pustaka
Utama.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan dan Pengendalian)
: Erlangga.
- _____. 1997 Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan dan Pengendalian) :
Yogyakarta : Andi Offset.

Kerlinger, F.N. 2000. Azas-azas Penelitian Behaviour. Yogyakarta. Gajahmada
Univercity Press.

Mowen, J.E dan Minor, M. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jilid I dan
Jilid II : Salemba Empat.

Matondang, 2006. Studi Identifikasi Faktor-faktor Kepuasan Konsumen Dalam
Menggunakan Kartu Selular GSM Pra-Bayar Simpati. Skripsi (Tidak
Diterbitkan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatra Utara.

Oliver, dan Peter, P.J. 2000. Costemer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi
Pemasaran), Jilid I dan Jilid II : Erlangga.

Purwanta (dalam Soemanto, W. 1987). Psikologi Pendidikan. Jakarta : Bina
Aksara.

Richard, G.F, 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PPM.

Rangkuti, F. 2003. Measuring Costemers Satisfaction ; PT. Gramedia Pustaka
Utama.

Riyadi, Tharieq. 2003. Antara Manfaat dan Bahaya Handphone ; Pustaka Anisa
Jakarta.

Swasta,dh.B dan Handoko, H.T. 1987. Manajemen Pemasaran ; Liberty
Yogyakarta.

Simamora, B. 2003. Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta ; PT.
Gramedia Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 1998. Prinsip-prinsip Total Quality Service ; Penerbit Andy
Offset Yogyakarta.

————— 1997. Strategi Pemasaran ; Penerbit Andi Offst Yogyakarta.

Wilkie, H. 1990. Manajemen Pemasaran Internasional. Jakarta ; PT. Gelora
Aksara Pratama.

www.Google.com, 2008. Informasi Handphone Sony Ericsson.

WWW.Indomedia.Com, 2008. Kelebihan produk Handphone Sony Ericsson.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI
MEDAN

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Sdra/Sdri
Masyarakat Desa Klambir Lima
Kec. Hamparan Perak, Kab. Deli Serdang

Dengan Hormat,

Terlebih dahulu saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk mengadakan penelitian di Desa Klambir Lima ini.

Pada penelitian ini saya akan mengajukan beberapa pernyataan yang berhubungan dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri pada saat ini. Saya mohon Bapak/Ibu/Sdra/Sdri bersedia menjawab setiap pernyataan sesuai dengan perasaan, pikiran dan keadaan Bapak/ibu/sdra/sdri. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan disini tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

Bapak/ibu/sdra/sdri tidak perlu khawatir atau ragu untuk mengisi angket ini, karena jawaban Bapak/ibu/sdra/sdri berikan tidak akan mempengaruhi keadaan Bapak/ibu/sdra/sdri dan saya akan senantiasa menjaga kerahasiaan jawaban yang anda berikan.

Bacalah petunjuk pengisian skala dengan cermat dan tulislah jawaban Bapak/ibu/sdra/sdri pada tempat yang telah disediakan. Setelah diisi periksalah kembali dan jangan sampai ada nomor yang terlewati.

Atas kesediaan Bapak/ibu/sdra/sdri meluangkan waktu dan tenaga serta kerjasama yang baik saya ucapkan terima kasih.

SRI WINDARI

Nama (inisial) :

Pendidikan Akhir :

Lama Penggunaan HP Sony Ericsson :

Petunjuk Pengisian Angket

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan kedalam sebuah angket. Anda diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada angket ini. Cara memilih jawaban dari pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut :

- SS = Bila merasa sangat sesuai / sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
- S = Bila merasa sesuai / setuju dengan pernyataan tersebut.
- TS = Bila merasa tidak sesuai / tidak setuju dengan pernyataan tersebut.
- STS = Bila merasa sangat tidak sesuai / sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Anda hanya boleh memilih salah satu dari alternatif pilihan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada tempat yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh : Jawaban

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan HP Sony Ericsson karena tahan banting		X		

Tanda silang menunjukkan anda memilih setuju atas pernyataan tersebut.

Jika anda ingin memperbaiki jawaban anda, anda cukup memberi tanda (=) dan kemudian anda memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban anda yang baru.

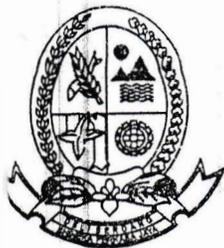
Contoh : Jawaban

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan HP Sony Ericsson karena tahan banting	X	X		

No	Uraian Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya produk HP Sony Ericsson ini kualitasnya terjamin.	SS	S	TS	STS
2.	Produk Sony Ericsson lebih hebat jika dibandingkan dengan merek lain	SS	S	TS	STS
3.	Produk HP Sony Ericsson bagi saya tidak ada bedanya dengan merek yang lain.	SS	S	TS	STS
4.	Jika dibandingkan dengan merek lain, produk Sony Ericsson masih berada dibawah merek-merek seperti nokia.	SS	S	TS	STS
5.	HP Sony Ericsson menurut saya harganya mudah terjangkau oleh segala lapisan.	SS	S	TS	STS
6.	Produk Sony Ericsson mampu membuat HP dengan beragam harga.	SS	S	TS	STS
7.	Harga yang ditawarkan HP Sony Ericsson tidak sesuai dengan kondisi barangnya.	SS	S	TS	STS
8.	Produk HP Sony Ericsson harganya terlalu tinggi.	SS	S	TS	STS
9.	Saya senang menggunakan HP Sony Ericsson karena tahan lama.	SS	S	TS	STS
10.	Saya puas dengan HP Sony Ericsson karena tahan banting.	SS	S	TS	STS
11.	Saya kecewa ternyata HP Sony Ericsson mudah rusak.	SS	S	TS	STS
12.	Chasing HP Sony Ericsson ternyata mudah retak.	SS	S	TS	STS
13.	Saya puas menggunakan HP Sony Ericsson karena pelayanan servisnya bagus.	SS	S	TS	STS
14.	Bila saya menemui masalah HP Sony Ericsson, maka pihak produsen memberikan layanan yang memuaskan.	SS	S	TS	STS
15.	Saya malas jika berurusan dengan graha Sony Ericsson.	SS	S	TS	STS
16.	Saya kecewa dengan sistem pelayanan yang diberikan pihak produsen HP Sony Ericsson.	SS	S	TS	STS
17.	Saya bangga memiliki HP Sony Ericsson.	SS	S	TS	STS
18.	Menggunakan HP Sony Ericsson menambah rasa percaya diri saya.	SS	S	TS	STS

19.	Dihadapan teman-teman saya tidak berani memamerkan HP Sony Ericsson yang saya miliki.	SS	S	TS	STS
20.	Jika ada uang lebih saya akan membeli HP merek lain saja.	SS	S	TS	STS
21.	Menurut saya, HP Sony Ericsson mudah ditemui dimana saja.	SS	S	TS	STS
22.	HP Sony Ericsson sangat mudah digunakan berbagai kalangan.	SS	S	TS	STS
23.	Menurut saya HP Sony Ericsson hanya sedikit yang meminatinya.	SS	S	TS	STS
24.	Bagi saya HP Sony Ericsson sulit untuk digunakan.	SS	S	TS	STS
25.	Saya akui bahwa produk Sony Ericsson ini lebih canggih dibandingkan merek lain.	SS	S	TS	STS
26.	Selama menggunakan HP Sony Ericsson saya merasa puas karena kualitasnya tinggi.	SS	S	TS	STS
27.	Selama saya menggunakan HP Sony Ericsson jarang sekali mengalami kerusakan.	SS	S	TS	STS
28.	Saya sering meragukan kualitas HP Sony Ericsson.	SS	S	TS	STS
29.	Saya sering mengalami kekecewaan selama menggunakan HP Sony Ericsson	SS	S	TS	STS
30.	Saya kesal karena HP Sony Ericsson sering rusak.	SS	S	TS	STS
31.	Banyak yang menggunakan HP Sony Ericsson karena harganya relatif murah.	SS	S	TS	STS
32.	Saya senang menggunakan HP Sony Ericsson karena harga jual kembalinya stabil.	SS	S	TS	STS
33.	Harga-harga yang ditawarkan produk Sony Ericsson sesuai dengan kondisi HP.	SS	S	TS	STS
34.	Saya akan membeli HP produk lain jika harga HP Sony Ericsson mahal.	SS	S	TS	STS
35.	Saya kurang suka dengan HP Sony Ericsson karena sulit menjualnya kembali.	S	SS	TS	STS
36.	Jika harga sama, maka lebih baik saya membeli produk lain saja.	S	SS	TS	STS
37.	Walaupun HP Sony Ericsson pernah jatuh sinyalnya tetap bagus.	S	SS	TS	STS
38.	Model yang dimiliki HP Sony Ericsson	S	SS	TS	STS

	lebih bertahan lama.				
39.	Saya harus menjaga HP Sony Ericsson saya lebih hati-hati karena mudah rusak.	S	SS	TS	STS
40.	Keypad HP Sony Ericsson lebih cepat rusak dari pada HP merek lain.	S	SS	TS	STS
41.	Saya puas dengan layanan graham Sony Ericsson.	S	SS	TS	STS
42.	Graha HP Sony Ericsson cepat tanggap terhadap keluhan dari konsumennya.	S	SS	TS	STS
43.	Keluhan yang disampaikan pelanggan biasanya dilayani dengan cara-cara yang simpatik oleh petugas servis.	S	SS	TS	STS
44.	Produsen HP Sony Ericsson menurut saya kurang bertanggung jawab atas kerusakan HP saya.	S	SS	TS	STS
45.	Sering HP yang diperbaiki petugas servis HP Sony Ericsson menjadi semakin parah kondisinya.	S	SS	TS	STS
46.	Saya kesal terhadap layanan graha Sony Ericsson yang sangat lambat.	S	SS	TS	STS
47.	Bagi saya selama menggunakan HP Sony Ericsson, saya merasa terhormat dimata teman-teman.	S	SS	TS	STS
48.	Saya tertarik dengan HP Sony Ericsson karena fiturnya banyak.	S	SS	TS	STS
49.	Saya puas dengan HP Sony Ericsson karena modelnya menarik.	S	SS	TS	STS
50.	Teman-teman saya suka meremehkan HP Sony Ericsson saya.	S	SS	TS	STS
51.	Saya tidak bangga menggunakan HP Sony Ericsson.	S	SS	TS	STS
52.	Saya merasa malu untuk menggunakan HP Sony Ericsson disaat berada diantara teman-teman.	S	SS	TS	STS
53.	Cara kerja HP Sony Ericsson praktis.	S	SS	TS	STS
54.	Selama menggunakan HP Sony Ericsson, saya tidak merasa pusing.	S	SS	TS	STS
55.	Bagi saya HP Sony Ericsson lebih lengkap untuk memenuhi berbagai kebutuhan.	S	SS	TS	STS
56.	Cara kerja HP Sony Ericsson bagi saya berbelit-belit.	S	SS	TS	STS
57.	Banyak yang tidak saya mengerti dalam menggunakan HP Sony Ericsson.	S	SS	TS	STS



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN HAMPARAN PERAK
DESA KELAMBIR LIMA KEBUN**

Kode Pos 20374

= SURAT KETERANGAN =

NO : 474.4/0344. /III/09.

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Desa Klambir Lima Kebun
Kecamatan Hamparan Perak menerangkan bahwa :

- Nama : SHI WINDARI.
- NPM : 02.860.0123.
- Program Studi : Ilmu Psikologi.
- Fakultas : Psikologi.

Nama tersebut diatas adalah benar Penduduk Desa Klambir Lima Kebun -
Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang.

Selanjutnya dapat kami terangkan bahwa, yang bersangkutan benar telah
melaksanakan Penelitian terhadap Masyarakat Desa Klambir Lima Kebun -
Kecamatan Hamparan Perak, Kab Deli Serdang.

Yang Berjudul " Perbodaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Sony-
Srikkson ditinjau dari Tingkat Pendidikan pada Masyarakat Desa Klambir
Lima Kebun Kabupaten Deli Serdang "

Demikian Surat Keterangan ini kami perkuat dengan sebenarnya guna
melengkapi persyaratan untuk dapat mengikuti Ujian Sarjana Psikologi -
pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



03 Maret 2009.

KEPALA DESA KLAMBIR LIMA KEBUN.

= M. SAYUTI BARUS =



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7360168, 7364348, 7366781 PSWT 107 FAX. (061) 7366998 MEDAN 20223
E-mail : uma 001@indosat.net.id

Nomor : 5785 /FO/PP/2009
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

18 Februari 2009

Yth. Kepala Desa
Kelambir Lima
Jalan Kelambir Lima
Kecamatan Hamparan Perak
Kab. Deli Serdang

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Sri Windari
NPM : 03.860.0123
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *Masyarakat Kelambir Lima Kecamatan Hamparan Perak Kab. Deli Serdang.*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Sony Erikkson ditinjau dari Tingkat Pendidikan pada Masyarakat Desa Klambir Lima Kabupaten Deli Serdang.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan,

Irna Minauli, M.Si.