

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya dan atas segala kehendakNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Banyak hal yang telah dilalui dan banyak proses yang telah dijalani dalam segala hal, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan dukungannya. Tanpa bantuan, dorongan serta kasih sayang ini penulis tiada artinya, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih pada:

1. Bapak Drs. Mulia siregar selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Amiruddin Rangkuti selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Istiana, S. Psi selaku Ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi sekaligus Dosen Pembimbing II yang dengan rela telah meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya untuk membimbing, menyumbangkan pikiran serta saran dalam mempercepat penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Nefi Darmayanti, Msi selaku Ketua Sidang. Ibu Suryani Hardjo, S. Psi selaku Dosen Tamu, dan Ibu Sarinah, S.Psi selaku Sekretaris, yang telah memberikan saran-sarannya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Kepada staf administrasi dan seluruh pegawai Fakultas Psikologi Universitas Medan area.
7. Special Thank's buat Mas Zul, Sahabatku tersayang Herti, Bang Marwan dan Kak Trie sekeluarga atas dukungan dan semangatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku Popy, Indah, Lisa, Siska, lambok yang telah memberikan semangatnya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa psikologi stambuk 2001-2003 yang telah meluangkan waktunya untuk pengisian angket guna memperlancar penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda kepada seluruh rekan-rekan semuanya. Penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu dengan adanya kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini mendapat manfaat bagi kita semua Amin.

Medan, 22 November 2005

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Kata-Kata Mutiara	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan pelanggan.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Model Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Unsur-Unsur Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	22
5. Karakteristik Pelanggan	24
6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	27
7. Komponen-Komponen Kepuasan Pelanggan.....	31

B. Produk Handphone Nokia.....	33
C. Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk	36
D. Hipotesa.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	39
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
C. Populasi dan Teknik Pengambilan sampel	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	46
F. Metode Analisa Data.....	49

BAB IV LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	51
1. Orientasi Kacah.....	51
2. Persiapan Penelitian.....	53
a. Persiapan Administrasi.....	53
b. Persiapan Alat Ukur.....	54
3. Uji Coba Alat Penelitian	55
4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	56
B. Pelaksanaan Penelitian.....	59
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	60
1. Uji Asumsi.....	60
2. Hasil Analisis Regresi	63
3. Hasil Analisis Deskriptif (F%).....	64

4. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	69
D. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Halaman

1. Distribusi Butir Angket Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Handphone Nokia Sebelum Uji Coba.....	55
2. Distribusi Butir Angket Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Handphone Nokia Setelah Uji Coba.....	58
3. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	61
4. Rangkuman Hasil Perhitungan uji Linieritas Hubungan	62
5. Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi.....	63
6. Rangkuman Statistik Induk.....	64
7. Distribusi Jumlah Skor Berdasarkan Pola Jawaban.....	64
8. Persentase dan Frekuensi Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Handphone Nokia.....	65
9. Distribusi Jumlah Skor Berdasarkan Pola Jawaban.....	66
10. Persentase dan Frekuensi Subjek yang Mendukung Kualitas Produk	67
11. Persentase dan Frekuensi Subjek yang Mendukung Layanan Service.....	67
12. Persentase dan Frekuensi Subjek yang Mendukung Kemudahan.....	68
13. Persentase dan Frekuensi Subjek yang Mendukung Persepsi.....	68
14. Hasil Perbandingan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	71