

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997. Manajemen Ekuitas Merek; Jakarta, Mitra Utama.
- Anastasia, Diard. 2001. Prinsip dan Dinamika Pemasaran; Yogyakarta, J & J Learning.
- Arikunto, S. 2003. Manajemen Penelitian; Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 1986. Reliabilitas dan Validitas; Liberty Yogyakarta.
- Durianto, dkk. 2004. Brand Equity Ten; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, F. J dan Blackwell, 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.
- Hadi, S. 1987. Metodologi Rescarch II; Yogyakarta Andi Offsent.
- _____. 1991. Regresi Umum; Yogyakarta Ansi Offsent.
- Irawan, H. 2003. Mengukur Kepuasan Pelanggan; Liberty Yogyakarta.
- _____. 2003. Indonesian Costemers Satisfaction; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismayanti. 1995. Hubungan Anatra Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Pada Suatu Merek Rokok Tertentu Pada Mahasiswa Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Kesatria Medan. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan dan Pengendalian); Erlangga.
- Mowen, J. E dan Minor, M. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jilid I dan Jilid II; Salemba Empat. ✓
- Peter, P.J. 2000. Consemer Behaviour (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran), Jilid I dan Jilid II; Erlangga. ✓
- Rangkuti, F. 2003. Measuring Customers satisfaction; PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Riyadi, Tharicq. 2003. Antara Manfaat dan Bahaya Handphone; Pustaka Anisa Jakarta.
- Setiadi, J. N. 2003. Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk Strategi Penelitian Pemasaran); PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. 2002. Aura Merek; PT. Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2002. Panduan Riset Perilaku Konsumen ; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2003. Membongkar Kotak Hitam Konsumen; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Swasta, dh. B dan Handoko, H. T. 1987. Manajemen Pemasaran; Liberty Yogyakarta
- Tjiptono. Fandy. 1996. Strategi Bisnis dan Manajemen; Penerbit Andi Offsent Yogyakarta.
- _____. 1997. Strategi Pemasara; Penerbit Andi Offsent Yogyakarta.
- _____. 1998. Prinsip-Prinsip Total Quality Service; Penerbit Andi Offsent Yogyakarta.
- _____. 1998. Service, Quality, dan Satisfaction; Penerbit Andi Offsent Yogyakarta.

Nama :

Stambuk :

Lama Penggunaan handphone Nokia :

Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan saudara.
2. Berikan jawaban pada setiap pernyataan dan jangan ada yang terlewati.
3. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar sesuai dengan keadaan yang saudara alami dan rasakan. Berikan tanda silang (X) pada kotak sebelah kanan untuk jawaban yang akan di pilih. Jika saudara salah dalam memberikan jawaban, maka beri tanda sama dengan (=) dan ganti dengan jawaban baru.
4. Tersedia 4 (empat) pilihan jawaban yang terdapat di kolom, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

***SELAMAT BEKERJA ***

No	Uraian Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Nokia merupakan handphone dengan berbagai macam bentuk yang bervariasi	SS	S	TS	STS
2.	Kebanyakan handphone nokia chasingnya terbuat dari plastik, sehingga menurut saya handphone nokia kurang tahan benturan	SS	S	TS	STS
3.	Handphone nokia saya sudah banyak menyimpan kenang n. jadi baut apa saya menjualnya selain masih bagus, punya arti tersendiri buat saya.	SS	S	TS	STS
4.	Layar lebar memang pertama diterapkan pada handphone nokia, tetapi sampai sekarang tidak ada perubahan yang benar-benar beda seperti terobosan mereka memakai layar lebar.	SS	S	TS	STS
5.	Selain dipakai untuk bertelepon, mengirim sms sangat mudah dilakukan dengan handphone nokia yang saya gunakan.	SS	S	TS	STS
6.	Menurut saya nokia sulit menerima jangkauan di daerah tertentu.	SS	S	TS	STS
7.	Nokia menyediakan menu-menu sesuai dengan kebutuhan saya.	SS	S	TS	STS
8.	Menu-menu yang ada pada nokia sangat lengkap.	SS	S	TS	STS
9.	Saya puas menggunakan nokia karena ketika berkomunikasi suaranya terdengar sangat jelas.	SS	S	TS	STS
10.	Handphone nokia yang saya gunakan sangat memadai sebagai alat komunikasi untuk dibawa kemana saja.	SS	S	TS	STS
11.	Desain nokia selalu berbeda-beda untuk setiap serinya.	SS	S	TS	STS
12.	Saya sangat menyukai nokia karena desainnya yang unik.	SS	S	TS	STS
13.	Layar pada handphone nokia yang biasanya lebar, memberikan kepuasan tersendiri bagi saya.	SS	S	TS	STS
14.	Menurut saya bentuk nokia tidak begitu bervariasi.	SS	S	TS	STS
15.	Nokia sangat sensitif bila terkena air.	SS	S	TS	STS
16.	Saya kurang puas menggunakan nokia karena jika terjatuh sangat sulit untuk diperbaiki.	SS	S	TS	STS
17.	Saya merasa sangat kecewa menggunakan nokia karena suaranya berdengung.	SS	S	TS	STS
18.	Ketika saya sedang berkomunikasi suara handphone nokia suaranya sering terdengar terputus-putus.	SS	S	TS	STS
19.	Menu-menu yang ada pada nokia mempengaruhi saya dalam memilih handphone.	SS	S	TS	STS
20.	Dalam berkomunikasi nokia lebih mudah	SS	S	TS	STS

	mendapatkan sinyal dim,anapun saya berada.				
21.	Handphone nokia sangat kuat walaupun sering terjatuh.	SS	S	TS	STS
22.	Nokia merupakan handphone yang tidak cepat rusak, walaupun telah lama digunakan.	SS	S	TS	STS
23.	Saya merasa kecewa menggunakan nokia karena menu-menunya yang kurang bervariasi.	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya handphone nokia sudah memadai untuk dipakai oleh seorang mahasiswa.	SS	S	TS	STS
25.	Saya tidak berfikir untuk mengganti handphone nokia keluaran pe tama dengan handphone nokia keluaran terbaru.	SS	S	TS	STS
26.	Menurut saya bentuk nokia merupakan hasil seni yang biasa saja.	SS	S	TS	STS
27.	Bentuk nokia yang bervariasi tidak mempengaruhi saya dalam memilih handphone.	SS	S	TS	STS
28.	Keypad yang ada pada nokia lebih cepat rusak dari pada handphone merek lainnya.	SS	S	TS	STS
29.	Suara yang keluar dari loudspeaker pada handphone nokia tidak begitu jelas, sehingga bila bertelephone saya sering berteriak.	SS	S	TS	STS
30.	Biasanya setiap fasilitas yang muncul pada tipe nokia keluaran terbaru, pasti kita jumpai fasilitas yang sama pada produk nokia yang lama.	SS	S	TS	STS
31.	Apabila saya tidak ada kerjaa, saya selalu memakai handphone nokia untuk bermain game.	SS	S	TS	STS
32.	Saya lebih sering memakai fasilitas didalam handphone nokia saya misalnya bermain game, kirim sms dan lainnya dari pada saya buat bertelephone.	SS	S	TS	STS
33.	Handphone nokia mempunyai berbagai fafasilitas didalamnya yang mendukung saya sebagai seorang mahasiswa.	SS	S	TS	STS
34.	Bentuk nokia tidak mempengaruhi saya dalam memilih.	SS	S	TS	STS
35.	Menurut saya desain nokia hampir sama pada setiap serinya.	SS	S	TS	STS
36.	Menu-menu yang ada pada nokia tidak sesuai dengan perkembangan zaman.	SS	S	TS	STS
37.	Menu-menu yang ada pada nokia kurang menarik bagi saya.	SS	S	TS	STS
38.	Saya rasa nokia tidak perlu membuat handphone dengan model flip (tutup lipat), karena sudah ada	SS	S	TS	STS

	produk lain yang memiliki image flip.				
39.	Fasilitas yang ada pada setiap seri nokia keluaran terbaru selalu tidak jauh beda dengan tipe-tipe sebelumnya.	SS	S	TS	STS
40.	Garansi yang diberikan oleh pihak penjual tidak banyak memberikan pengaruh, soalnya handphone nokia yang rusak tidak boleh dikembalikan hanya diperbaiki saja.	SS	S	TS	STS
41.	Biasanya membutuhkan waktu yang lama apabila kita ingin komplain kepada pihak nokia bila handphone bermasalah.	SS	S	TS	STS
42.	Perusahaan nokia tidak bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan.	SS	S	TS	STS
43.	Layanan on line gratis pada pengguna handphone nokia tidak terlalu banyak membantu saya.	SS	S	TS	STS
44.	Saya merasa perusahaan nokia memberikan garansi yang lama.	SS	S	TS	STS
45.	Nokia mempunyai jalur telephone untuk mengatasi keluhan. Ini membuat saya puas menggunakan nokia.	SS	S	TS	STS
46.	Suku cadang handphone nokia banyak dipasaran, sehingga tidak sedikit produk nokia palsu dipasaran.	SS	S	TS	STS
47.	Biarpun handphone nokia saya keluaran lama, tetapi bisa tetap kelihatan menarik karena banyaknya banyaknya tersedia aksesoris untuk produk nokia.	SS	S	TS	STS
48.	Selain garansi langsung dari nokia, pihak penjual juga memberi garansi untuk tiap pembelian.	SS	S	TS	STS
49.	Menurut saya informasi yang diberikan perusahaan kurang memadai sehingga saya kesulitan menggunakan handphone nokia.	SS	S	TS	STS
50.	Karena terlalu laris dipasaran suku cadang nokia banyak dipalsukan.	SS	S	TS	STS
51.	Situs nokia diinternet membantu saya mencari informasi ataupun mengirim keluhan saya terhadap handphone nokia.	SS	S	TS	STS
52.	Tidak sulit untuk mengatasi gangguan pada handphone nokia, selain kita bisa langsung ke counter nokia, counter-counter kecilpun sanggup mengatasinya.	SS	S	TS	STS
53.	Perbaikan nokai lebih mudah, sehingga saya tidak perlu khawatir apabila terjadi kerusakan pada handphone nokia.	SS	S	TS	STS
54.	Garansi yang diberikan perusahaan nokia hanya	SS	S	TS	STS

	sekedar formalitas saja.				
55.	Teknologi yang ada pada nokia tidak mempengaruhi saya untuk menggunakannya.	SS	S	TS	STS
56.	Teknologi yang diterapkan pada setiap handphone nokia yang terbaru terlalu terkesan setengah-setengah, padahal saya yakin produsen sanggup membuat teknologi yang lebih canggih.	SS	S	TS	STS
57.	Ketika saya menggunakan nokia saya tidak pernah kesulitan dalam mengoperasikannya.	SS	S	TS	STS
58.	Ketika pertama ingin membeli handphone, pilihan pertama saya langsung pada produk nokia.	SS	S	TS	STS
59.	Menurut saya perintah-perintah yang ada pada nokia membuat saya bingung.	SS	S	TS	STS
60.	Dalam mengirim sms handphone nokia lebih simple dan cepat.	SS	S	TS	STS
61.	Biasanya teknologi nokia hanya bisa maksimal kita pakai apabila digunakan sesama produk nokia saja.	SS	S	TS	STS
62.	Biarpun saya menggunakan nokia terbaru, tetapi saya selalu merasa ada yang kurang.	SS	S	TS	STS
63.	Saya betah berlama-lama memakai handphone nokia, karena bentuknya enak dilihat dan mantap untuk digenggam.	SS	S	TS	STS
64.	Ketika saya menggunakan nokia teman saya sangat suka meminjam, karena mudah menggunakannya, jelas hal ini lama kelamaan dapat merugikan saya.	SS	S	TS	STS
65.	Saya tidak akan memakai nokia lagi karena menurut saya menimbulkan kekhawatiran ketika menggunakannya.	SS	S	TS	STS
66.	Karena terlalu banyak dipakai orang, saya kurang nyaman memakai handphone nokia.	SS	S	TS	STS
67.	Saya tidak perlu repot mencatat nomr-nomor didalam buku kecil, karena handphone nokia sanggup untuk menyimpan lebih banyak nomor telephone dibandingkan handphone merek lainnya.	SS	S	TS	STS
68.	Teknologi yang diterapkan pada nokia belum benar-benar mengejutkan untuk dunia telephone seluler.	SS	S	TS	STS
69.	Teknologi yang ada pada nokia mempengaruhi saya dalam memilih produk tersebut.	SS	S	TS	STS
70.	Menggunakan handphone nokia memang lebih simple, tetapi hal ini kadang membuat saya bosan memakainya.	SS	S	TS	STS
71.	Saya merasa puas menggunakan nokia karena	SS	S	TS	STS

	kecanggihannya di akui masyarakat.				
72.	Fasilitas kamera didalam handphone nokia, menghasilkan gambar yang lebih baik.	SS	S	TS	STS
73.	Saya merasa nyaman bergabung dengan teman-teman setelah menggunakan nokia.	SS	S	TS	STS
74.	Saya merasa kecewa menggunakan nokia karena proses kerjanya yang lambat.	SS	S	TS	STS
75.	Pesan-pesan rahasia bisa saya simpan didalam handphone nokia saya, karena memakai kode rahasia untuk membukanya.	SS	S	TS	STS
76.	Apabila handphone nokia saya dipinjam orang lain, orang tersebut pasti mudah mengotak-atik handphone saya.	SS	S	TS	STS
77.	Karena banyak pengguna handphone nokia, saya rasa slogan nokia sudah sangat tepat yaitu "connecting people".	SS	S	TS	STS
78.	Iklan nokia tidak mempengaruhi saya untuk menggunakannya.	SS	S	TS	STS
79.	Handphone merek nokia terkesan murahan, karena sudah terlalu banyak pengguna produk ini dipasaran.	SS	S	TS	STS
80.	Handphone nokia sudah menjadi jaminan mutu dikalangan pengguna handphone.	SS	S	TS	STS
81.	Standar handphone untuk seorang mahasiswa pasti memakai handphone merek nokia.	SS	S	TS	STS
82.	Remaja adalah target utama pasaran handphone nokia, tetapi harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kantong remaja.	SS	S	TS	STS
83.	Menurut saya harga nokia sesuai dengan mutunya.	SS	S	TS	STS
84.	Pada handphone nokia harga yang ditawarkan bervariasi, jadi kita bisa menyesuaikan tipe handphone sesuai dengan keuangan kita.	SS	S	TS	STS
85.	Harga handphone nokia yang bekas dengan yang baru tidak jauh beda, ini menunjukkan permintaan pasar pada produk ini sangat tinggi.	SS	S	TS	STS
86.	Saya rasa sembilan dari sepuluh orang pasti pernah memakai handphone nokia.	SS	S	TS	STS
87.	Iklan nokia membuat saya percaya akan mutu produknya yang baik.	SS	S	TS	STS
88.	Saya berminat membeli nokia karena iklannya yang menarik.	SS	S	TS	STS
89.	Banyak konsumen yang tidak mengenal produk handphone nokia.	SS	S	TS	STS

90.	Menurut saya iklan nokia sangat berlebihan.	SS	S	TS	STS
91.	Handphone nokia hanya digunakan dikalangan tertentu saja.	SS	S	TS	STS
92.	Menurut saya handphone nokia telah banyak dikenal oleh masyarakat.	SS	S	TS	STS
93.	Handphone nokia banyak digunakan oleh berbagai kalangan baik remaja, dewasa, dan orang tua.	SS	S	TS	STS
94.	Karena harga nokia yang baru dengan yang bekas tidak jauh beda, membuat saya bingung membeli nokia.	SS	S	TS	STS
95.	Harga nokia dipasaran masih dapat dijangkau oleh masyarakat.	SS	S	TS	STS
96.	Saya tidak pernah ragu untuk membeli handphone nokia, karena harga jualnya pasti tinggi.	SS	S	TS	STS
97.	Biasanya biaya perbaikan handphone nokia tidak terlalu mahal, walaupun kerusakannya sangat fatal.	SS	S	TS	STS
98.	Saya merasa kecewa karean harga nokia tidak sesuai dengan mutu produknya.	SS	S	TS	STS
99.	Harga nokia dipasaran sangat maha! sehingga konsumen banyak yang tidak dapat membelinya.	SS	S	TS	STS



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE
TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223
E-mail : uma001@indosat.net.id

SURAT KETERANGAN

NO. 0770/FO/PP/2005

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

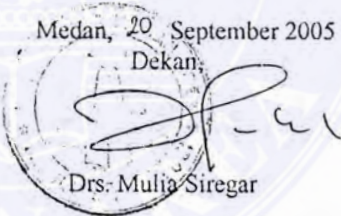
Nama : Yayuk Siti Khadijah
NPM : 00.860.0115
Program Studi : Psikologi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan telah melaksanakan penelitian di Fakultas Psikologi UMA pada tanggal 24 s/d 27 Agustus 2005, guna penyusunan skripsi dengan judul : **"Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Handphone Nokia Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area."**

Surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Medan, 20 September 2005

Dekan


Drs. Mulja Siregar



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

142

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223
E-mail : uma001@indosat.net.id

Nomor : 0689 /FO/PP/2005
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 23 Agustus 2005

Kepada : Yth. Bapak Dekan
Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
di -
Tempat

Dengan hormat,

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

Nama : Yayuk Siti Khadijah
NPM : 01.860.0115
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul : "Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Handphone Nokia Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.."

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

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Bapak pimpin.

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



Pembantu Dekan I,

Nurmaida Irawani Srg, S.Psi, M.Si.

Tembusan :

1. Pembantu Rektor I UMA
2. Mahasiswa Ybs.
3. Peringgal