

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *SIMCARD* TELKOMSEL PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai

Derajat Sarjana S1 Psikologi



Diajukan Oleh :

Kurniawan Aji Prakasa

141810006

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *SIMCARD* TELKOMSEL PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai persyaratan guna mencapai derajat

Sarjana (S1) Psikologi

diajukan Oleh

Kurniawan Aji Prakasa

141810006

telah disetujui oleh dosen pembimbing

Rada tanggal Agustus 2018


Pembimbing Utama

Desy Arisandy, S.Psi., Psi., M.Si.
Nip. 03.030.2207



Pembimbing Pendamping

Mutia Mawardah, S.Psi., M.A
Nip. 13.020.9373



HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *SIMCARD* TELKOMSEL PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

Yang disusun dan dipersiapkan oleh:

Kurniawan Aji Prakasa

141810006

Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal, Agustus 2018


Susunan Dewan Penguji


Desy Arisandy, S.Psi., M.Si., Psikolog
NIP. 03.030.2207


Mutia Mawardah, S.Psi., M.A
NIP. 13.020.9373


Rina Oktaviana., S.Psi., M.M
NIP. 03.030.2177

Mulia Marita L T., S.Psi., M.Psi., Psi









Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Palembang, Agustus 2018

Fakultas Psikologi
Universitas Bina Darma Palembang
Dekan



Desy Arisandy, S.Psi., M.Si., Psikolog
NIP. 03.030.2207



SURAT PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Kurniawan Aji Prakasa
Nim : 141810006

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Bina Darma.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya bersedia tugas akhir/skripsi saya, yang saya hasilkan diunggah ke internet.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,


Kurniawan Aji Prakasa
NIM : 141810006

HALAMAN MOTTO

Aku mengamati semua sahabat, dan tidak menemukan sahabat yang lebih baik daripada menjaga lidah. Aku memikirkan tentang semua pakaian, tetapi tidak menemukan pakaian yang lebih baik daripada taqwa. Aku merenungkan tentang segala jenis amal baik, namun tidak mendapatkan yang lebih baik daripada memberi nasihat baik. Aku mencari segala bentuk rezki, tapi tidak menemukan rezki yang lebih baik daripada sabar.

(Sayyidina Umar bin Khattab)

Orang yang sukses bukanlah orang yang bergelimangan harta, berjabatan tinggi, berkarir cemerlang, atau pun berparas rupawan, melainkan orang yang senantiasa mampu mengendalikan emosinya agar tetap stabil dalam kondisi apapun

(Kurniawan Aji Prakasa)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Segala puji dan syukur tak henti-hentinya kita panjatkan kehadiran Allah Subbhanahu Wa Ta'ala atas rahmat, anugrah, hidayah serta pertolongan-Nya. Dengan diiringi ucapan terima kasih dan penulis persembahkan karya ini kepada :

1. Ayah dan Ibu tersayang Jumakir dan Suprpti yang selalu mendoakan, memberi semangat, nasihat dan pengertiannya demi keberhasilan peneliti.
2. Saudara kandung peneliti yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
3. Dosen-dosen yang sudah dengan sabar mengajar dan membimbing peneliti selama lebih kurang empat tahun di Universitas Bina Darma Palembang.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan peneliti yang sama-sama berjuang hingga sampai wisuda bersama.
5. Almamaterku, Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma Palembang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Segala puji dan syukur tak henti-hentinya peneliti panjatkan kehadiran Allah *Subbhanahu Wa Ta'ala* atas rahmat, anugrah, hidayah serta pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pengguna *Simcard* Telkomsel Pada Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang” ini dengan baik.

Penelitian ini bukanlah apa - apa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

6. Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc., selaku rektor Universitas Bina Darma Palembang.
7. Ibu Desy Arisandy, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma, sekaligus dosen pembimbing utama peneliti terima kasih atas arahan dan masukan yang telah diberikan kepada peneliti
8. Ibu Mutia Mawardah, S.Psi.,M.A selaku Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma, sekaligus dosen pembimbing pendamping peneliti terima kasih atas arahan dan masukan yang telah diberikan kepada peneliti
9. Dosen - dosen Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu yang telah didapat oleh peneliti.

10. Kepada subjek penelitian yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
11. Bapak tercinta Jumakir dan Ibu yang tercinta Suprpti yang selalu mendoakan, memberi semangat, nasihat dan pengertiannya demi keberhasilan peneliti.
12. Saudara dan saudari kandung peneliti yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
13. Sahabat - sahabat peneliti dari Fakultas Psikologi terima kasih untuk dukungan dan bantuannya selama ini.
14. Sahabat - sahabat peneliti di Bidarianschoir, LDK Al-qorib, Mushab Group dan Marchingband MDP Palembang terima kasih untuk dukungan serta doanya.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayah-Nya bagi kita semua. Amin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2018

Peneliti

Kurniawan Aji Prakasa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I. PENGANTAR.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	17
C. Manfaat Penelitian	17
1. Manfaat Teoritis.....	17
2. Manfaat Praktis.....	18
D. Keaslian Penelitian	18
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Kepuasan Konsumen	22
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2. Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	23
3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	26

4. Tingkatan Kepuasan Konsumen	28
B. Kualitas Produk	29
1. Pengertian Kualitas Produk	29
2. Dimensi Kualitas Produk	30
3. Tingkatan Kualitas Produk	33
C. Dinamika Psikologis	33
D. Hipotesis Penelitian	40
BAB III. METODE PENELITIAN.....	41
A. Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	41
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
1. Kepuasan Konsumen	41
2. Kualitas Produk	42
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Metode Pengumpulan Data.....	43
1. Skala Kepuasan Konsumen	44
2. Skala Kualitas Produk.....	46
E. Metode Analisis Data	48
1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	48
2. Uji Asumsi / Prasyarat	50
F. Jadwal Rencana Penelitian	52
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	55
A. Orientasi Kacah dan Persiapan	55
1. Orientasi Kacah	55

a. Sejarah	55
b. Visi dan Misi	61
2. Persiapan	61
a. Persiapan Administrasi Penelitian	61
b. Persiapan Alat Ukur	62
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian	63
1. Uji Coba Alat Ukur	63
2. Pelaksanaan Penelitian	63
C. Hasil Penelitian	64
1. Hasil Uji Coba Alat Ukur	64
a. Analisis Uji Coba Alat Ukur	64
1) Validitas Skala Uji Coba	64
2) Reliabilitas Skala Uji Coba	70
b. Analisis Data Penelitian	70
2. Uji Asumsi	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Linieritas	75
c. Uji Hipotesis	75
D. Pembahasan	77
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
1. Bagi Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang	84

2. Bagi Perusahaan Telkomsel	84
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	85
VI. DAFTAR PUSTAKA	86
V. LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Per-Fakultas Yang Menggunakan Telkomsel	43
Tabel 2. Skor Penilaian Aitem	44
Tabel 3. <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba	46
Tabel 4. <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Produk Sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 5. Rincian dan Tahapan Kegiatan	54
Tabel 6. Distribusi Aitem Hasil Try Out Skala Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 7. Distribusi Skala Kepuasan Konsumen Untuk Penelitian.....	66
Tabel 8. Distribusi Aitem Hasil Try Out Skala Kualitas Produk.....	68
Tabel 9. Distribusi Skala Kualitas Produk Untuk Penelitian	69
Tabel 10. Deskripsi Data Penelitian.....	70
Tabel 11. Kategorisasi Sampel Penelitian Alat Ukur Kepuasan Konsumen	72
Tabel 12. Kategorisasi Sampel Penelitian Alat Ukur Kualitas Produk.....	73
Tabel 13. Uji Normalitas.....	74
Tabel 14. Uji Linieritas	75
Tabel 15. Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Survey Awal Pengguna <i>Simcard</i> Telkomsel Pada Mahasiswa Universitas Bina Darma	4
Gambar 2. Outline Berpikir.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. <i>Output Hasil Try Out</i>	89
Lampiran 2. <i>Output Hasil Penelitian</i>	115
Lampiran 3. Tabel Jumlah Mahasiswa.....	125
Lampiran 4. Lembar Konsultasi Pembimbing	126
Lampiran 5. <i>Log Book</i>	130
Lampiran 6. SK. Pembimbing.....	138
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	139
Lampiran 8. <i>Plagiat Checker</i>	140
Lampiran 9. Dokumentasi Foto.....	144

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA *SIMCARD* TELKOMSEL PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

Kurniawan Aji Prakasa
141810006
Fakultas Psikologi, Universitas Bina Darma Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen pengguna *simcard* Telkomsel pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa ada hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen pengguna *simcard* Telkomsel pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 186 mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Alat Ukur yang digunakan adalah skala kualitas produk dan kepuasan konsumen. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 20.0.

Hasil analisis menunjukkan koefisien korelasi (R) = 0,194 dengan skor yang didapatkan yaitu (R -square) = 0,038 dan $p = 0,008$ ($p < 0,05$) yang berarti hipotesis yang diajukan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen pengguna *simcard* Telkomsel pada mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang. Kontribusi variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan konsumen yaitu 3,8%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

***RELATIONSHIP BETWEEN PRODUCT QUALITY AND USER CUSTOMER
SATISFACTION OF TELKOMSEL SIMCARD IN THE STUDENTS OF
BINA DARMA PALEMBANG UNIVERSITY***

Kurniawan Aji Prakasa

141810006

Faculty of Psychology, Bina Darma Palembang University

ABSTRACT

This research was conducted to find out the relationship between product quality and user customer satisfaction of Telkomsel simcard in the students of Bina Darma Palembang University. The hypothesis proposed in this study is that there is a relationship between product quality and user customer satisfaction of Telkomsel simcard in the students of Bina Darma Palembang University.

Subjects in this study amounted to 186 students of Bina Darma Palembang University. The sample technique used in this study is purposive sampling technique. The measuring instrument used is the scale of product quality and customer satisfaction. The analysis technique used is simple regression using SPSS version 20.0.

The results of the analysis show that the correlation coefficient (R) = 0.194 with the score obtained is (R -square) = 0.038 and $p = 0.008$ ($p < 0.05$) which means that the proposed hypothesis is accepted. These results indicate that there is a significant relationship between product quality and user customer satisfaction of Telkomsel simcard in the students of Bina Darma Palembang University. The contribution of the product quality variable to the consumer satisfaction variable is 3.8%.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction