



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YANG BERBELANJA *ONLINE* PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program

Sarjana (S1) pada Program Studi Psikologi

Oleh:

KURNIA PUTRI PARAMITHA

46113010119

UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS PSIKOLOGI

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana

Nama : Kurnia Putri Paramitha

NIM : 46113010119

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 19 Juni 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengelolahannya digunakan telah dinyatakan dengan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Juni 2017



Kurnia Putri Paramitha

NIM. 46113010119

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana
Nama : Kurnia Putri Paramitha
NIM : 46113010119
Program : Program Studi Psikologi
Tanggal : 19 Juni 2017

Pembimbing

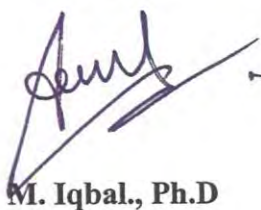


Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

UNIVERSITAS

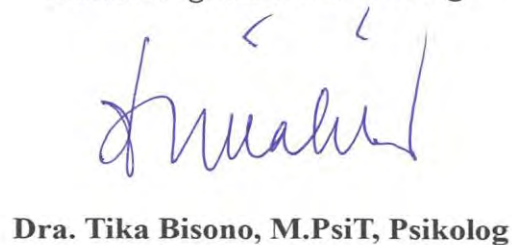
Mengesahkan
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Psikologi



M. Iqbal., Ph.D

Ketua Program Studi Psikologi



Dra. Tika Bisono, M.PsiT, Psikolog

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana”, telah diajukan sidang skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana pada 19 Juni 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi psikologi.

Jakarta, 19 Juni 2017

Sidang Skripsi

Penguji I

UNIVERSITAS

Penguji II

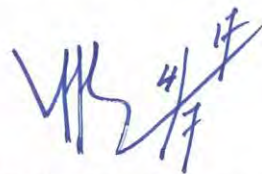


S. S. Sulistiyono, M.Si



Dana Riksa Buana, M.Si

Pembimbing



Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara., M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berbelanja Online Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana”** yang merupakan salah satu syarat untuk dapat gelar Sarjana Srata 1 (S1) pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung maupun tidak langsung, untuk itu dengan keikhlasan hati melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orang tua Ayahanda Rusbandi dan Ibunda Endang Wahyuningsih karena dukungan dan doa beliau penulis dapat terus semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.
2. Bapak Dr. H. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta kebaikan beliau sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana

4. Bapak M. Iqbal., Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi
5. Kedua kakak-kakak saya yang bernama Fanie Ramadhan Pratamadianto dan Ario Bimo Satrio yang telah memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis mengikuti kuliah, serta para staf dan karyawan di Universitas Mercu Buana Program Kelas Reguler.
7. Teman-teman saya Belinda Khairunissa, Galuh Aditya Ningtyas, Meilia Adhayanti, dan Azzahra Indah Putri yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat tercinta saya dari SMA Annissa Rizki Amalia dan Zulfikar yang telah menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat saya yang sama-sama berjuang dalam skripsi pada semester ini Nurul Fitri dan Rima Monica.
10. Teman-teman kuliah jurusan Psikologi Widya Iswara, Khairul Rizal, Dhara Kinanti, Sri Wahyuni, Tiya Yulistia, Tanti Lianara, Aufa Anum dan Ade Novia Indramaya.
11. Mutiara Alvianty yang telah membantu saya menyebarkan kuesioner di Universitas Mercu Buana.
12. Teman-teman Psikologi 2013 Universitas Mercu Buana Program Kelas Reguler
13. Teman-teman Psikologi 2014-2016 Universitas Mercu Buana yang telah membantu saya dalam mengisi kuesioner.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan kepada penulis.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mencapai apa yang diharapkan bagi pembacanya,

Jakarta, Mei 2017

Penulis

Kurnia Putri Paramitha



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Pengertian Pelanggan	12
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16

2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4.1 Objek Pengukuran.....	17
2.1.5 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.7 Strategi Memuaskan Pelanggan	23
2.2 Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.1 Pengertian Pelayanan	26
2.2.2 Karakteristik Layanan.....	27
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.4 Ukuran Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.4.1 Layanan yang Di Persepsikan.....	31
2.2.4.2 Layanan yang Di Harapkan	32
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4 Mahasiswa.....	36
2.4.1 Pengertian Mahasiswa	36
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	37
2.5 Kerangka Berfikir	40
2.5.1 Pengaruh Belanja Online Terhadap Mahasiswa	40
2.6 Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Subjek Peneliiian.....	42
3.2.1 Subjek Penelitian.....	42
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3 Variabel Operasional.....	43
3.3.1 Definisi Operasional.....	43
3.3.2 Variabel Bebas	44
3.3.3 Variabel Terikat	44

3.4 Strategi Penelitian	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Sumber Data Penelitian.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1 Validitas	45
3.6.2 Realibilitas	46
3.7 Instrumen Penelitian	46
3.7.1 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	47
3.7.2 Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	48
3.8 Uji Normalitas.....	49
3.9 Uji Multikolinearitas	50
3.10 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.11 Uji Autokorelasi.....	51
3.12 Uji Hipotesis	51

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden.....	53
4.2 Teknik Analisis Data.....	55
4.2.1 Uji Validitas	55
4.2.2 Uji Realibilitas	55
4.2.3 Uji Normalitas.....	56
4.2.4 Uji Multikolinearitas	57
4.2.5 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.2.6 Uji Autokorelasi	59
4.2.7 Uji Hipotesis	60
4.3 Analisis Deskriptif	61

4.4 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	67
5.1.1 Keterbatasan Penelitian	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 3.2 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 3.3 Blue Print Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.4 Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Umur	54
Tabel 4.3 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.5 Uji Normalitas	57
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 4.9 Uji Hipotesis	61
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Try Out.....	72
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Tabulasi Data Try Out.....	76
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian.....	78
Lampiran 5 Hasil Validitas dan Reliabilitas Try Out.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	94
Lampiran 7 Frequency Table.....	96
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	97
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	98
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas.....	98
Lampiran 11 Uji Autokorelasi.....	99
Lampiran 12 Uji Hipotesis Regresi Sederhana.....	99

UNIVERSITAS
MERCU BUANA