

**ANALISIS FAKTOR YANG MENYEBABKAN *CONSUMER
CONFUSION* PADA OPERATOR SELULER
SKRIPSI**



Disusun Oleh :

ERNY ARIANTI DEWI

NIM. 110710065

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2011**

**ANALISIS FAKTOR YANG MENYEBABKAN *CONSUMER*
CONFUSION PADA OPERATOR SELULER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh :

ERNY ARIANTI DEWI

NIM. 110710065

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2011**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengann kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 14 Desember 2011

(Erny Arianti Dewi)
NIM. 110710065

HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi
Pada tanggal 14 Desember 2011**

**Dra. Fajrianti, M.Psi
196803081998022001**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada hari Kamis, tanggal 22
Desember 2011 dengan susunan dewan penguji

Ketua,

Dr. Cholichul Hadi, M.Si., psi.
NIP. 196403231989031002

Sekretaris,

Anggota,

Sami'an, M.Psi
NIP. 197704042003121002

Dra.Fajrianti, M.P.si
NIP.196803081998022001

HALAMAN MOTTO

*“Apapun Yang Kau Alami, Ingatlah Masih Ada Orang Di Luar Sana
Yang Mengalami Kesulitan Lebih Besar. Karena Itu Ketika
Mendapatkan Kesulitan, Anggap Saja Itu Anugerah Yang Luar Biasa”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Untuk Bapak Ibu
Terima Kasih,**

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Menyebabkan *Consumer Confusion* pada Operator Seluler” sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, tidak lupa penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Bapak Guwadi, SH, M.Si dan Ibu Kristianti Pujiastuti, S.Sos, Orang tua penulis yang selama ini telah memberikan kasih sayang, kepercayaan dan dorongan yang begitu besar. Terima kasih atas doa bapak dan ibu sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dra.Fajrianthi. M.Psi. selaku dosen pembimbing skripsi dan teman *sharing* penulis. Terima kasih semangat, motivasi, dan kesabaran baik secara langsung maupun e-mail. Mohon maaf bu, saya selalu merepotkan ibu.
3. Bapak Dr. Seger Handoyo, M.si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
4. Bapak Drs. CD. Ino Yuwono, MA. Selaku dosen wali penulis dengan segala ciri khasnya memberikan pembelajaran dalam realita hidup.

5. Bapak Nono Hery Y, S.Psi., M.Pd. telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penulis dalam statistik.
6. Seluruh dosen-dosen pengajar di Fakultas Psikologi Unair serta dosen Departemen Psikologi Industri dan Organisasi terima kasih atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan dan diajarkan kepada penulis selama ini.
7. Seluruh dosen-dosen yang telah bersedia menjadi *professional judges*, Dr. Cholichul Hadi, M.Si., Dimas Aryo Wicaksono, M.Psi, dan Dewi Syarifah, M.Psi yang telah memberikan saran, komentar, masukan dan kritik terhadap alat ukur penelitian penulis.
8. Seluruh staf & karyawan Fakultas Psikologi Unair Pak Saikon, Pak Rustam, Pak Gito, Pak Komari terima kasih atas bantuannya selama ini.
9. Subyek-subyek yang bersedia mengisi kuisisioner penulis.
10. Mas Hari Kristianto Wahyu Kurniawan
11. Dhek Dina Indri Lisnawati Dewi, yang terus memotivasi penyelesaian skripsi ini dengan keunikan dan gayanya.
12. Teman-teman yang luar biasa di Psikologi Unair Reni Astarsari terima kasih dukungan yang luar biasa.
13. Windha Kurnia, dan Erni Anggrainilutfia terima kasih atas persahabatannya yang tak terlupakan ini. Kalian telah memberikan pengalaman yang sangat berharga selama penulis berada di Surabaya.
14. Seluruh kakak kelas yang telah meminjamkan buku-buku dan banyak mengajarkan materi serta masukan-masukan yang sangat bermanfaat.

15. Teman-teman angkatan 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 dan 2010 serta teman-teman peminatan perkembangan dan pendidikan di Psikologi Unair terima kasih telah memberikan penulis pengalaman dan pelajaran baru selama di Psikologi Unair.
16. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Ananda Sufiadi Laksono, seseorang yang berkenan dihati saya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan kritik dan saran untuk menjadi sempurna dan layak. Oleh karena itu penulis membuka diri terhadap seluruh saran dan kritik yang ada. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Surabaya, 14 Desember 2011