

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PONSEL MEREK NOKIA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:  
NURUL DIANASARI  
NIM. 110810232**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PONSEL MEREK NOKIA**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**NURUL DIANASARI**

**NIM. 110810232**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2013**

## **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 dengan kaidah penulisan ilmiah. Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiasi dalam skripsi saya, maka saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 17 Januari 2013

Penulis

Nurul Dianasari  
NIM. 110810232

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,**

Sami'an, M.Psi  
NIP. 197704042003121002

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
pada Kamis, 17 Januari 2013  
dengan susunan Dewan Penguji**

**Ketua,**

Dr. Cholicul Hadi, M.Si  
NIP. 196403231989031002

**Sekretaris,**

Dra. Fajrianti, M.Si.,Psi  
NIP. 19680308199822001

**Anggota,**

Sami'an, M.Psi  
NIP. 197704042003121002

## HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

(سورة الشرح)

*“Karena sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan”.*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Dengan segala Kebesaran, Rahmat dan Ridho dari Allah SWT.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk*

*Kedua Orang Tua Saya, Ibu Daryati dan Bapak Hidayat.*

*Terima kasih atas segala do'a dan kasih sayang yang telah*

*Kalian berikan padaku.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, rizki, keteguhan, kelancaran, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam juga penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW atas kekuatan spiritual yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Banyak pelajaran dan hikmah yang diambil penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Bapak Hidayat dan Ibu Daryati. Terima kasih atas pendidikan, nasehat, dukungan, kepercayaan, kesabaran, kasih sayang, dan doa yang luar biasa yang telah diberikan selama ini.
2. Kedua orang kakakku tersayang, Arie Veronika dan Moch. Zainul Hasnan, terima kasih atas perhatian yang diberikan selama ini. Sebentar lagi tunggu giliranku membuat kalian bahagia, ya!!
3. Bapak Dr. Seger Handoyo, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.



4. Bapak Sami'an, M.Psi, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih banyak atas seluruh waktu yang diberikan, nasehat, motivasi, saran, kritik, serta kesediannya untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini. semoga Allah SWT membalas kebaikan hati Bapak selama ini.
5. Ibu Endang Retno Surjaningrum, S.Psi., M. Psych, selaku dosen wali. Terima kasih untuk setiap motivasi yang diberikan kepada penulis dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
6. Dosen penguji Skripsi, Bapak Cholicul Hadi, Ibu Fajrianti, dan Bapak Sami'an. Terimakasih atas semua kritik dan saran yang diberikan kepada penulis selama sidang berlangsung.
7. Mas Aryok, Mas Rudi, Pak Ahmad Chusairi, dan Bu Dewi Syarifah, yang menjadi rekan diskusi dan telah membantu penulis untuk bersedia menjadi rater alat ukur penelitian ini.
8. Bapak Ilham Nur Alfian, M.Psi., psikolog terima kasih atas pelajaran-pelajaran berharga yang diberikan selama masa perkuliahan.
9. Bapak Achmad Chusairi, MA dan alm. Bapak C.D Ino Yuwono terima kasih atas nilai-nilai kehidupan yang ditanamkan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Semoga ilmu yang kalian berikan bermanfaat.
11. Mas Samuel Silalahi, S.T selaku Supervisor Nokia Care Center Plaza Marina Surabaya. Terima kasih telah memberikan kepercayaan kepada penulis selama

pelaksanaan penelitian di Nokia Care Center Plaza Marina Surabaya. Terima kasih juga untuk diskusi, dukungan dan semangatnya selama ini.

12. Mas Angga selaku Supervisor Global Teleshop Gubeng Surabaya yang telah bersedia memberikan data-data yang dibutuhkan penulis.
13. Bapak Khadir selaku pemilik *counter handphone* Terang Cell di Jl. Semolowaru Surabaya. Terima kasih bantuannya.
14. Seluruh responden yang menjadi subjek penelitian ini. Terima kasih atas kesediaan kalian untuk berpartisipasi mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
15. Ltd. (S) Ferry Dhian Cahyadi. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis. Terima kasih atas waktu yang diberikan untuk menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.
16. Mas M. Zaenuddin, S.E. Terima kasih atas bantuan, waktu diskusi, motivasi, dan pengetahuan-pengetahuan baru yang senantiasa diberikan kepada penulis.
17. Mr. Samir Vithal Shirvatkar, *Indian Man*, yang peduli dan perhatian kepada penulis dan keluarga. Terima kasih telah mengajarkan nilai-nilai kehidupan dan mengajarkan cara pandang positif dalam menyikapi masalah dalam hidup ini.
18. Wildansyah Ahady Faza, S.Psi., Nimas Ayu P.L, S.Psi., Nindya Putri, S.Psi, Ratu Lensi , S.Psi, Kinanti Alfisyahri, S.Psi., Melani Sandjaya, S.Psi, Disti (Ijo) Andhika Putra K., S.Psi., Ryan Rizky terima kasih atas waktu diskusi serta motivasi yang senantiasa diberikan kepada penulis. Tanpa diskusi dengan kalian, mungkin skripsi ini hanya akan jalan di tempat.

19. Nadia Selvia Revalicha, S.Psi, terima kasih telah berbagi suka dan duka selama kita bimbingan bersama. .Akhirnya kamu dulu yang maju sidang.
20. Nindhira Rossellini Putri, terima kasih atas kebaikan yang selama ini diberikan kepada penulis. Terima kasih atas waktu, diskusi, dukungan yang diberikan. Terima kasih telah bersedia menemani penulis selama penyelesaian skripsi ini. Ayo, Semangat!!
21. Teman-teman kuliah, Dian R, Fauziah Julike, S.Psi., Vidya Tweriza, Yatni Amylia, Maulia, Oneke, Nimas, Sekar Yuniar, Nimas W.D.C., Nurani Siti A., Awijna Maulita, Indah, Dhania, Auliaillah Ilmi yang selalu berbagi kegembiraan dengan penulis. Terima kasih atas waktu dan dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan.
22. Gallery pi7oe's crew: Willy, Oneke, MJ, Rani, Nimas, Ling-ling. Terima kasih atas amanahnya kepada penulis selama satu semester dalam kuliah MSDM. Menjadi suatu kebanggaan pernah membangun "perusahaan kecil" bareng kalian.
23. Teman-teman angkatan 2008! Saya bangga menjadi salah satu bagian dari Psikologi UNAIR angkatan 2008!
24. Teman-teman Keluarga Besar BEM KBM Psikologi periode 2011, terima kasih atas kesempatan berorganisasi bersama kalian.
25. Posdam Crew : Irsha, Niar, Dani, Visi, Tyo, terima kasih atas kerja sama dan partisipasi kalian menjalankan program kerja Divisi Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia BEM KBM periode 2011.

26. Abdillah Muhammad, terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada penulis.
27. Sahabat-sahabat di SMAN 2 Lumajang, Pratiwi Nindya, Ardhi, Rani, Agung, Dea, Tita, Citra, Osin, Mas Fafan, Fuma. Serta seluruh guru SMAN 2 Surabaya. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
28. Tim APIO 2011, terima kasih atas kerja sama dan pengalaman kepanitiaan yang penuh dengan perjuangan. *I'm proud to be an Industrial and Organizational Psychologist !*
29. Teman-teman KKN BBM 45 Desa Kotah, Kecamatan Jrengik, Sampang. Fajar, Dayat, Ronny, Kris, Amrul, Dilfi, Yuli, Noerul, Iignes, Mahasti, Nirma, Linda, Dita, Titis, Adin, Alif. Terima kasih untuk masa-masa KKN yang menyenangkan dan penuh arti. Semoga pertemanan kita selamanya!
30. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna, oleh karena itu penulis mengharap masukan dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga karya skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis secara pribadi, namun juga bermanfaat bagi yang menggunakan, serta bagi semua pihak yang berkesempatan membaca laporan ini.

Surabaya, Januari 2013

Penulis