

**PERBEDAAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP *EXPEDITION INFORMATION  
SERVICE (EIS)* DAN *INTERACTIVE VOICE RESPON  
(IVR)* DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)  
SONY SUGEMA COLLEGE (SSC) SURABAYA**

**SKRIPSI**

D30-A/02.

Ade  
P



**DISUSUN OLEH :**

**CHALID ABDIE ADE**  
**119610167**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

**PERBEDAAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP *EXPEDITION INFORMATION  
SERVICE (EIS)* DAN *INTERACTIVE VOICE RESPON  
(IVR)* DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)  
SONY SUGEMA COLLEGE (SSC) SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH :**

**CHALID ABDIE ADE**  
**119610167**

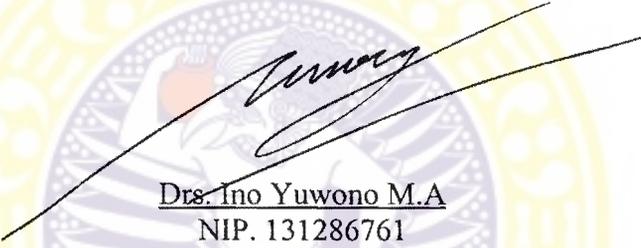
**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Surabaya, 29 Januari 2001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Ino Yuwono M.A.  
NIP. 131286761

## Halaman Pengesahan

### Skripsi

*Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Expedition Information Service (EIS) dan Interactive Voice Respon (IVR) Di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Sony Sugema College (SSC) Surabaya*

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Chalid Abdie Ade  
119610167

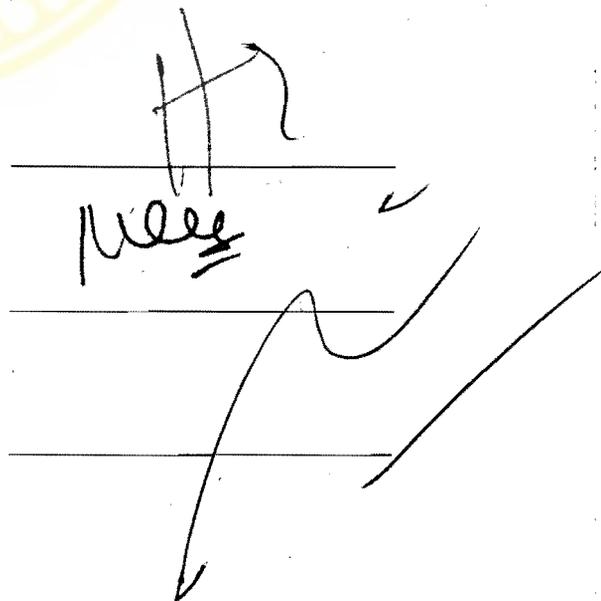
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada hari Rabu, 23 Januari 2002

Susunan Dewan Penguji :

Drs. Cholichul Hadi, M.Si  
NIP. 131 865 026

Nur Ainy Fardana Nawangsari, S.Psi.  
NIP. 132 205 662

Drs. Ino Yuwono, M.A.  
NIP. 131 286 761



Three horizontal lines with handwritten signatures and a large flourish below them, indicating the approval of the exam board members.

## ABSTRAKSI

**Chalid Abdie Ade, 119610167, Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap *Expedition Information Service* (EIS) dan *Interactive Voice Respon* (IVR) di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Sony Sugema College (SSC) Surabaya.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara metodologik dan empiris bagaimana Perbedaan Antara Tingkat kepuasan konsumen terhadap *Expedition Information Service* (EIS) dan *Interactive Voice Respon* (IVR) di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Sony Sugema College (SSC) Surabaya.

Populasi sampling dalam penelitian ini secara umum adalah siswa-siswi kelas 3 SMU dan peneliti hanya mengambil 100 siswa sebagai sampel. Dalam hal ini agar pengambilan sampel penelitian lebih representatif, peneliti mengikuti pengelompokkan kelas yang ada di LBB SSC.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling*, dimana didapatkan jumlah subyek dari kelas homogen sebanyak 21 siswa yang dipilih secara acak dan jumlah subyek dari kelas heterogen sebanyak 79 siswa yang juga dipilih secara acak.

Untuk pengambilan data penelitian, setiap individu baik dari kelas homogen maupun heterogen akan mendapatkan 2 kuisisioner, masing-masing kuisisioner tingkat kepuasan konsumen terhadap EIS dan kuisisioner tingkat kepuasan konsumen terhadap IVR. Kedua kuisisioner tersebut disusun berdasarkan skala Likert dengan 4 alternatif jawaban, Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Pada uji validitas dengan taraf signifikansi 0.05, diperoleh 7 butir yang gugur dari 47 butir yang disusun untuk angket kepuasan konsumen terhadap *Expedition Information Service* (EIS) dan untuk uji validitas angket kepuasan konsumen terhadap *Interactive Voice Respon* (IVR), pada taraf signifikansi 0.05 diperoleh 6 butir gugur dan 42 butir lainnya sah. Dengan menggunakan teknik analisa Hoyt SPS reliabilitas angket kepuasan konsumen terhadap *Expedition Information Service* (EIS) dan *Interactive Voice Respon* (IVR) memiliki koefisien korelasi masing-masing sebesar 0.903 dan 0.928 dengan  $p = 0.000$  ( $p < 0.005$ ).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji t-student amatan ulang menunjukkan  $p = 0.000$  yang berarti ada Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Konsumen yang sangat signifikan terhadap EIS dan IVR di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Sony Sugema College (SSC) Surabaya.

Sedangkan tanda minus (-) pada nilai  $t = -10.311$  menunjukkan bahwa adanya tingkat kepuasan konsumen yang lebih pada variabel yang kedua, dalam hal ini adalah *Interactive Voice Respon* (IVR).