

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP ASERTIVITAS PENJUAL DENGAN KEPUASAN KONSUMEN**

Woro Vidya Ayuningtyas  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta  
2005

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji coba diketahui bahwa reliabilitas dari skala persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual adalah sebesar 0,9198 sedangkan untuk skala kepuasan konsumen diperoleh reliabilitas sebesar 0,9284. Subjek dari penelitian sebanyak 60 orang yang merupakan konsumen barang elektronik usia dewasa dengan tingkat pendidikan minimal SMU dan terakhir membeli barang elektronik maksimal tiga bulan sebelum penelitian.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa distribusi sebaran variabel bebas dan tergantung bersifat normal  $p>0,05$ . Diketahui pula bahwa hubungan antara skor variabel bebas dan tergantung merupakan garis lurus ( $F=18,124$ ,  $p<0,05$ ). Dari hasil analisis didapatkan skor korelasi untuk variabel persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual dan variabel kepuasan konsumen adalah 0,470 dengan  $p<0,01$ . Hal ini berarti bahwa semakin baik persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual maka semakin puas pula konsumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual dengan kepuasan konsumen yang bersifat positif dengan sumbangannya efektif persepsi konsumen terhadap asertivitas penjual terhadap kepuasan konsumen sebesar 22 %.

## **ABSTRACT**

### **CORRELATION BETWEEN CONSUMER PERCEPTION OF SELLER ASSERTIVITY WITH CONSUMER SATISFACTION**

Woro Vidya Ayuningtyas  
Sanata Sharma University Yogyakarta  
2005

The aimed of this research is to study correlation between consumer perception of seller assertivity with consumer satisfaction. The reliability of consumer perception of seller assertivity scale is equal to 0,9198, while the reliability of consumer satisfaction scale equal to 0,9284. There was 60 subject of this research. They were electronic goods consumer with adult aage, minimum education level is SMU, and bought electronic goods maximum three months before the research.

Based on result of analysis had known that distribution of independent and dependent variable was normal ( $p>0,05$ ). Also known that correlation between independent and dependent variable score was straight line ( $F=18,124$ ,  $p<0,05$ ). Had known that correlation coefficient ( $r$ ) for the consumer perception of seller assertivity variable and consumer satisfaction variable was 0,470 with  $p<0,01$ . It mean that better consumer perception of seller assertivity then consumer satisfaction will be better also.

Result of this research indicate that there are correlation between consumer perception of seller assertivity with consumer satisfaction which have positive characteristic with effective contribution from consumer perception of seller assertivity with consumer satisfaction equal to 22 %.