



SKRIPSI

Judul:

Perbandingan *Customer Satisfaction* Saat Belanja
Produk Model Kit Melalui *Online* Dan *Offline*
Shopping

Disusun oleh: KEANE
THEODORE NIM.
705190132

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS
TARUMANAGARA 2023

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-06/R0	HAL. 1/1
05 NOVEMBER 2010	SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Keane Theodore

NIM : 705190132

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang diserahkan kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, berjudul:

Perbandingan Customer Satisfaction saat Belanja Produk Model Kit melalui Online dan Offline Shopping

Merupakan karya sendiri yang tidak dibuat dengan melanggar ketentuan plagiarisme dan otoplagiarisme. Saya menyatakan memahami tentang adanya larangan plagiarisme dan otoplagiarisme tersebut, dan dapat menerima segala konsekuensi jika melakukan pelanggaran menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan lain yang berlaku di lingkungan Universitas Tarumanagara.


Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang Memberikan Pernyataan



Keane Theodore

 UNTAR Tarumanagara University FAKULTAS PSIKOLOGI	FR-FP-04-07/R0	HAL. 1/1
	SURAT PERNYATAAN EDIT NASKAH	
05 NOVEMBER 2010		

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Keane Theodore**

N I M : **705190132**

Alamat : **Slipi, Jalan Sulaiman no. 13
Jakarta Barat,11480**

Dengan ini memberi hak kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara untuk menerbitkan sebagian atau keseluruhan karya penelitian saya, berupa skripsi yang berjudul:

Perbandingan Customer Satisfaction saat Belanja Produk Model Kit melalui Online dan Offline Shopping

Saya juga tidak keberatan bahwa pihak editor akan mengubah, memodifikasi kalimat-kalimat dalam karya penelitian saya tersebut dengan tujuan untuk memperjelas dan mempertajam rumusan, sehingga maksud menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh pembaca umum sejauh perubahan dan modifikasi tersebut tidak mengubah tujuan dan makna penelitian saya secara keseluruhan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, secara sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Keane Theodore

Pengesahan

Nama : KEANE THEODORE
NIM : 705190132
Program Studi : PSIKOLOGI
Judul Skripsi : Perbandingan Customer Satisfaction Saat Belanja Produk Model Kit Melalui Online Dan Offline Shopping
Title : Comparison of Customer Satisfaction When Shopping Model Kit Products Through Online And Offline Shopping

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi PSIKOLOGI Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara pada tanggal 17-Januari-2023.

Tim Penguji:

1. MONTY P. SADIADARMA, SPsi,MS/AT,MFCC,DCH,Dr., Psikolog
2. UNTUNG SUBROTO, S.Psi., M.Psi., Psikolog
3. SANDI KARTASASMITA, M.Psi., Psikolog

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:
SANDI KARTASASMITA, M.Psi., Psikolog
NIK/NIP: 10704003



Jakarta, 17-Januari-2023
Ketua Program Studi



ZAMRALITA, Dr.M.M., Psikolog

ABSTRAK

Keane Theodore (705190132)

Perbandingan *Customer Satisfaction* Saat Belanja Produk *Model Kit* Melalui *Online* Dan *Offline Shopping*; Sandi Kartasasmita M.Psi., Psikolog. Program Studi S-1 Psikologi, Universitas Tarumanagara, (i-...; 39 halaman, P1-P16, L1 – L6)

Model kit merupakan produk hobi berupa miniatur mobil, pesawat, kapal, atau benda-benda lainnya yang perlu dirangkai dan dicat. Adanya pertumbuhan yang cukup besar pada hobi *model kit* saat pandemi COVID - 19 memberi peluang bagi para pebisnis. *Online shopping* yang populer pada masa pandemi COVID-19 perlu menjadi pertimbangan untuk pengusaha *model kit* karena sebelumnya model kit didominasi oleh toko konvensional. Dengan bertambahnya online shopping, peneliti hendak mencari tahu apakah pelanggan *model kit* masih nyaman dengan *offline shopping* atau lebih puas menggunakan *online shopping*. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) seringkali dianggap sebagai kunci keberlangsungan suatu usaha. Penelitian ini membandingkan tingkat *customer satisfaction* pada *online* dan *offline shopping* untuk produk model kit. Pengukuran *customer satisfaction* menggunakan *Customer Satisfaction Scale* yang peneliti susun dengan referensi dari Kahwaji dan Almubayed (2016). Hasil *Paired Sample T-test* menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat *customer satisfaction* pada *online shopping* dengan *offline shopping* [$t(166) = -4,10, p < 0,05$]. *Customer satisfaction* dalam membeli *model kit* ditemukan lebih tinggi pada kondisi *online shopping* daripada *offline shopping*..

Kata Kunci: *customer satisfaction, online and offline shopping, model kits*