

# Karya Tulis Skripsi

**Pengaruh Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai  
Diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan  
Konsumen No. 8 Tahun 1999 Terhadap Tingkat  
Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Kredit  
Mastercard/Visa di Gelael Supermarket Surabaya**

024-A/02.

Sir

P



Oleh :

**Sandoz Irwan Radius R. Siregar**  
**119610162**

**Fakultas Psikologi**  
**Universitas Airlangga**  
**Surabaya**  
**2002**

# **Karya Tulis Skripsi**

## **Pengaruh Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Kredit Mastercard/Visa di Gelael Supermarket Surabaya**

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



**Oleh :**

**Sandoz Irwan Radius R. Siregar  
119610162**

**Fakultas Psikologi  
Universitas Airlangga  
Surabaya  
2002**

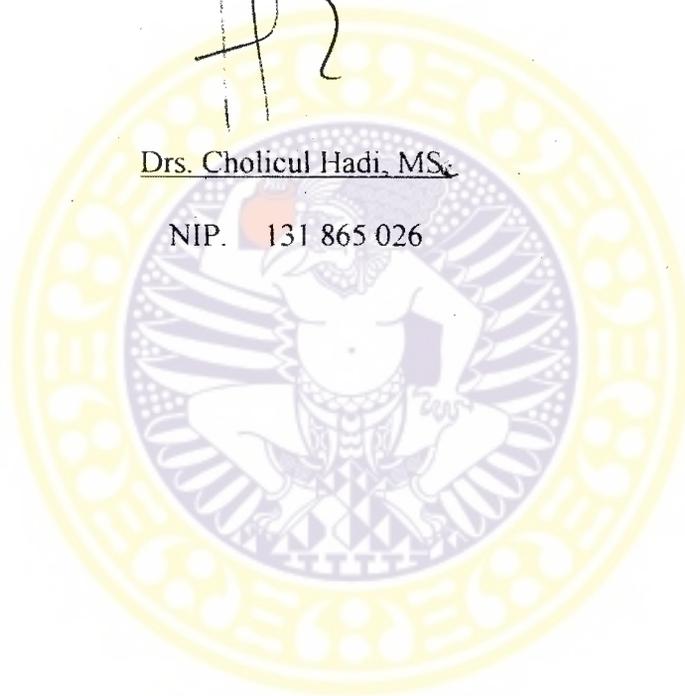
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi



Drs. Cholicul Hadi, MS.

NIP. 131 865 026



**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

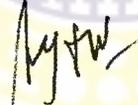
**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN KONSUMEN MENGENAI  
DIBERLAKUKANNYA UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA KARTU KREDIT MASTERCARD/VISA DI GELAEEL  
SUPERMARKET SURABAYA**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 18 Januari 2002

Susunan Dewan Penguji

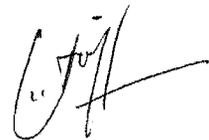
Ketua,



**(Dr. MMW. Tairas, MA.MBA)**

NIP. 131 675 106

Anggota,



**(Drs. Cholichul Hadi, MS.)**

NIP. 131 865 206

**(Fitri Andriani, S.Psi.)**

NIP. 132 206 071

## ABSTRAKSI

**Sandoz IRR Siregar. 119610162. Pengaruh tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Mastercard/Visa di Gelael Dept.Store Surabaya**

Globalisasi dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen, karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kepentingan konsumen.

Dari sudut perlindungan konsumen, penggunaan teknologi perbankan tidak cukup hanya menawarkan berbagai kemudahan dan fasilitas kepada konsumen. Pemanfaatannya harus diikuti pula dari segi keamanan bagi konsumen. Praktek perbankan di Indonesia mengindikasikan bahwa yang paling banyak dirugikan adalah konsumen. Penyampaian informasi produk perbankan yang seharusnya disampaikan secara profesional belum dilakukan. Artinya, bank hanya menginformasikan keunggulan/kekhasan produknya saja tanpa menjelaskan sistem keamanan penggunaan produk yang ditawarkan.

Melihat hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Mastercard/Visa.

Subyek penelitian adalah sejumlah 40 orang yang di pilih secara acak dari seluruh daftar *customer* yang berbelanja dengan menggunakan kartu kredit Mastercard/Visa selama bulan Desember 2001 di Gelael Supermarket. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS dengan program analisis regresi dimana korelasi yang terjadi  $F=44.138$  dengan  $p=0.00$ , maka hipotesa kerja yang menyebutkan ada pengaruh antara tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Mastercard/Visa di Gelael Supermarket Surabaya diterima. Koefisien determinan  $R^2=0.537$ , berarti variabel tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menyumbang sejumlah 53.7% terhadap tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Mastercard/Visa di Gelael Supermarket Surabaya. Berdasarkan perbandingan bobot prediktor maka terdapat hubungan yang arahnya positif pada prediktor terhadap kriterium, artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan konsumen mengenai diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Mastercard/Visa di Gelael Supermarket Surabaya.