

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN GO JEK PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNISSULA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun Oleh :
Fajar Kurniawan
30701301287

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Kurniawan

NIM : 30701301287

Fakultas : Psikologi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Selaku peneliti dengan ini menyatakan skripsi dengan judul:

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN GO JEK PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNISSULA SEMARANG

Murni dari hasil pemikiran dan penelitian saya. Skripsi ini bukan hasil jiplakan atau karya orang lain.

Semarang, 27 September 2017



Fajar Kurniawan

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN GO JEK PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNISSULA
SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Fajar Kurniawan
NIM. 30701301287

Telah Disetujui untuk Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Guna
Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Mencapai Gelar Sarjana Psikologi

Pembimbing Utama



Abdurrohim, S.Psi, M.Si

Tanggal

4-10-2017



Inhastuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi
Dekan Fakultas Psikologi UNISSULA

PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN GO JEK PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNISSULA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

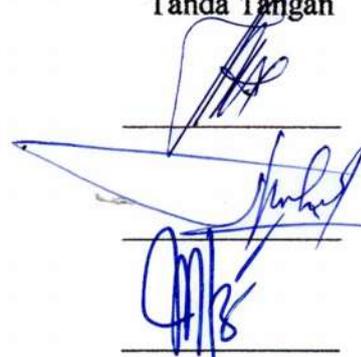
Fajar Kurniawan
30701301287

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal, 12 Oktober 2017

Dewan Penguji

1. **Joko Kuncoro, S. Psi., M. Si**
2. **Abdurrohman, S. Psi., M. Si**
3. **Erni Agustina Setiowati, S. Psi., M. Si**

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Semarang, 8-11-2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung



Inhastuti Sugiasih, S.Psi., M.Psi.

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kalian kepada Allah dengan sebenar-benar takwa kepada-Nya; dan janganlah sekali-kali kalian mati melainkan dalam keadaan beragama Islam”

(Q.S. Ali ‘Imran : 102)

“Dialah Allah yang menciptakan kematian dan kehidupan, untuk menguji siapa diantara kalian yang terbaik amalnya”

(Q.S. Al-Mulk : 2)

“Kalau jadi, ya alhamdulillah. Kalau tidak jadi, ya bismillah. Jangan pernah berhenti khusnudzon, berusaha dan berdo’a.”

(Prof. Dr. (HC). H. Dahlan Iskan)

Apapun yang terjadi jangan pernah menyerah, kalau menyerah selesailah sudah.

(Itthipat Kulapongvanich)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah karya sederhana dan tak sempurna ini dipersembahkan untuk :

Allah SWT yang hingga detik ini masih memberiku kenikmatan berupa kehidupan yang sangat luar biasa ini, kesempatan menuntut ilmu, bertemu dengan orang-orang yang hebat.

Almarhum ayahanda tercinta yang belum sempat melihat saya menyelesaikan skripsi, beliau selalu memberikan doa dan nasehat

Ibuku tercinta yang bekerja keras, tidak lelah untuk mendukung, menasehati, dan berdo'a untukku sampai saat ini.

Dosen wali sekaligus dosen pembimbing Bapak Abdurrohman beserta semua rekan anggota kelompok bimbingan beliau, yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan saling bekerja sama memberi saya begitu banyak pelajaran berharga dan mengantarkan sampai skripsi ini selesai.

Untuk semua orang yang berjasa di hidupku dan almamaterku, Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang memberiku ilmu tentang bagaimana manusia berperilaku, memahami satu sama lain dan mencintai perbedaan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-NYA telah memberikan kelancaran dan barokah kepada penulis sehingga penulisan skripsi dengan judul "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Go jek Pada Mahasiswa Psikologi Unissula" dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program Srata Satu (S1) Psikologi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Sholawat dan salam dihaturkan kepada junjungan kami Nabi besar Muhammad SAW dan para sahabat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi tidaklah sempurna, maka dari itu penulis menerima masukan maupun arahan sebagai upaya untuk menciptakan karya yang lebih baik dan diterapkan aplikasinya dalam masyarakat. Dan tidak mungkin skripsi ini dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Inhasnuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi UNISSULA yang telah memberikan kemudahan semua proses perizinan dan persetujuan dalam penelitian.
2. Bapak Abdurrohim, S.Psi, M.Si selaku dosen wali dan pembimbing yang bertanggung jawab mengarahkan, sumber inspirasi, membagi ilmu, dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Para adik-adik mahasiswa psikologi UNISSULA angkatan 2015 yang bersedia membantu memberikan informasi dan kesediaannya meluangkan waktu guna menjadi subjek dan mengisi skala penelitian.
4. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2015 Rahmat, Raffi, Rifky, Alif, Mustagfirin, Ekto yang telah bersedia membantu dan mendukung dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi UNISSULA selaku tenaga pengajar yang telah mengajari disiplin ilmu psikologi dan kemampuan berfikir kritis

selama menempuh perkuliahan, semoga manfaat ilmu dunia akhirat dan menjadi berkah.

6. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha serta Perpustakaan Fakultas Psikologi UNISSULA, terimakasih atas bantuan dan kerjasama dengan memberikan kemudahan dalam mengurus proses administrasi hingga skripsi ini selesai.
7. Almarhum ayah Ir. Sutrisno, MM yang dalam sakitnya selalu memberikan doa, semangat dan juga nasehat. Serta ibuku tercinta Ir. Endah Titiek S yang memberikan iringan doa, kesabaran, semangat, serta dukungan baik materi dan moral dalam proses belajar, dan adikku Dian Rahmawati. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan kesejahteraan.
8. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2013 (TEENAGERS) Hoza, Ardhi, Mat, Teguh, Yudhi dan lain-lain yang sudah menyemangati dalam penulisan.
9. Teman-teman kelas C (Psy-Ceria) Fakultas Psikologi UNISSULA Fajri, Wenny, Dila, Chandra, Ajeng Imron, Yasir, Tocon, Audre dll yang telah memberikan dukungan, canda tawa, kerja sama selama penulis menempuh pendidikan.
10. Bapak dan ibu bagian psikologi biro sumber daya manusia kepolisian daerah jawa tengah (Pak Imam, Pak Agus, Ibu Margini, Ibu Intan, Pak Ahmad, Pak Basuki, pak ibnu, Pak Vibi, Pak Lutfi, pak Yusuf, Mbak Arlin dan Pak Kadiyo) yang telah mengizinkan menimba ilmu dan memberikan wejangan saat magang.
11. Teman-teman Magang Squad Polda (Uwi, Eka, Endang dan Emira) yang telah mendukung dan diskusi dalam penulisan Skripsi.
12. Teman-teman kontrakan Obun, Imam, Kippo, Bintang, Zaki, Amir yang selalu memberi dukungan dalam penulisan skripsi.
13. Teman-teman WK *Adventure* yang selalu menyemangati dalam penulisan ini.
14. Teman-teman bimbingan Pak Iim Jek, Restu, Amir, Fajar, Pandi dll yang telah membantu bertukar pikiran dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.
15. Kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menerima masukan maupun arahan sebagai upaya untuk menciptakan karya yang lebih baik dan diterapkan aplikasinya dalam masyarakat. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 28 September 2017
Penulis