

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. ASTRA
HONDA MOTOR CENTER
KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna mencapai drajat Sarjana Psikologi



Disusun Oleh :

M. Galih Jati Kusuma

(30701301322)

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2018

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya M. Galih Jati Kusuma dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan disuatu peruruan tinggi manapun.
2. Sepanjang sepengetahuan saya, skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Jika terdapat hal-hal yan tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, 12 Febrdari 2018



M. Galih Jati Kusuma

Peneliti

PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
DI PT. ASTRA HONDA MOTOR CENTER
KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

M. Galih Jati Kusuma
30701301322

Telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan didepan dewan penguji guna memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi

Pembimbing



Agustin Handayani S.Psi, M.Si

Tanggal

14-3-2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Sultan Agung



Inhastuti Sugiasih S.Psi, M.Psi

PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
DI PT. ASTRA HONDA MOTOR CENTER
KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

M. Galih Jati Kusuma
30701301322

Telah Dipertahankan Di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dewan Penguji

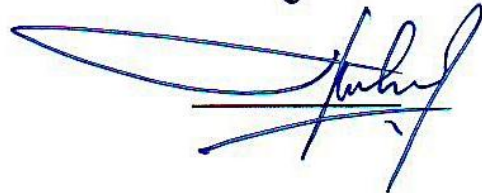
Tanda Tangan

1. **Inhastuti Sugiasih S.Psi., M.Psi**



2. **Agustin Handayani, S.Psi., M.Si**

3. **Abdurrohim, S.Psi., M.Si**



Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Semarang, 14-3-2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung

Inhastuti Sugiasih S.Psi., M.Psi



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini kepada:

Bapak, Ibu, ketiga saudaraku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan selalu mendoakan tanpa henti dalam setiap langkah yang aku jalani.

Dosen pembimbingku Ibu Agustin Handayani yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan membimbingku dengan penuh kesabaran. Memberiku banyak ilmu yang berharga dan mengatarkanku sampai skripsi ini selesai.

MOTTO

“Rasulullah s.a.w bersabda : berilah dan jangan kamu selalu menutupi kepunyaanmu, karena dengan itu nanti allah akan menutupi rezekimu.”

(Riwayat Bukhari & Muslim)

“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”

(Q.S. Yusuf : 87)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al- Insyirah : 6-8)

“Barang siapa yang berjalan menuntut ilmu, maka Allah mudahkan jalannya menuju Surga”

(Hadist Shahih Riwayat Imam Ahmad)

“Barangsiapa bertakwa kepada allah niscaya dia akan membukakan jalan keluar baginya, dan dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya”

(Q.S Ath-Thalaq : 2-3)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan RahmatNya, memberi petunjuk, kemudahan, kenikmatan dan peluang kepada hambaNya untuk menjadi hamba yang dicintai Allah SWT. Berkat kasih sayang dan ijin Allah SWT, tugas penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Allah SWT dan seluruh umatnya, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program S1 Psikologi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Skripsi ini juga memberikan nilai yang berarti bagi penulis karena telah menjadi sarana bagi penulis untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT, semoga kenikmatan ini akan semakin bertambah. Rahmat Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Inhasuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Dosen Wali, dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, semangat, motivasi, dan berbagi ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Agustin Handayani, S.Psi, M.Si., selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah memberi saran, bersabar dalam meluangkan waktu membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, atas ilmu berharga yang telah diberikan kepada penulis.
4. Untuk kedua Orangtua dan Keluarga Besarku yang tercinta Bapak Subagyo ST, yang telah memberikan pelajaran, serta semangat dalam mendukung baik moril, materil kepada penulis. Untuk Mamaku tercinta Ani kusumaningrum S. Psi, terima kasih atas kasih sayang yang tiada tertandingi, semangat dan

kesabaran Semoga Allah SWT selalu mengampuni dan mengasihi mereka berdua melebihi kasih sayang mereka kepada penulis.

5. Teman-teman yang selalu membantu memberikan semangat tiada lelah, Hendro, Arka, Andi, Aldian, Dani dll.
6. Saudara-saudaraku yang tiada lelah mendukung dan membantu yaitu Pakde Totok, Budhe Wiwik, Om Usnul, Tante Aning, Om Salim, Tante Emi, Pakde Hari, Pakde Dartta, Pakde oko dll.
7. Eyang-eyangku yang tersayang yang selalu mendoakan dan mengarahkan untuk selalu semangat dan tidak mudah nyerah, yaitu Eyang khotib, Eyang Marno dll.
8. Semua pihak yang turut membantu, memberi dukungan dan do'anya kepada penulis namun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu.

Skripsi ini telah dilakukan dengan sungguh-sungguh dan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan psikologi dan pihak yang memerlukan

Semarang, 12 Februari 2018

M. Galih Jati Kusuma

30701301322