

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA GO-JEK PADA MAHASISWA FAKULTAS
PETERNAKAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai drajat Sarjana Psikologi



Diusulkan Oleh:

Naufal Haidar Kharis

NIM : 30701301339

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA GO-JEK PADA MAHASISWA FAKULTAS
PETERNAKAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Naufal Haidar Kharis
30701301339

Telah disetujui untuk Diuji dan Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Mencapai Gelar Sarjana
Psikologi (S1)

Pembimbing



Agustin Handayani, S.Psi., M.Si

Tanggal

27-3-19

Semarang,

27-3-19

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjangi, MA., Psi

NIDN.0606097401

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA GO-JEK PADA MAHASISWA FAKULTAS
PETERNAKAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

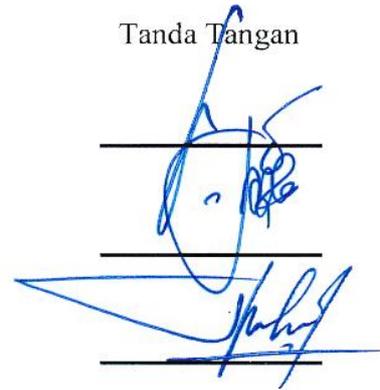
Naufal Haidar Kharis
30701301339

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 2 April 2019

Dewan Penguji

1. Inhastuti Sugtiasih, S.Psi, M.Psi
2. Agustin Handayani, S.Psi, M.Si
3. Abdurrohim, S.Psi, M.Si

Tanda Tangan



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

Semarang, 10 April 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjanggal, MA., Psi

NIDN.0606097401

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya, Naufal Haidar Kharis dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun
2. Sepanjang pengetahuan 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 yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, 11 April 2019

Yang menyatakan



Naufal Haidar Kharis

30701301339

MOTTO

Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) padamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.

(QS. Ibrahim ayat 7)

“Sesungguhnya apa yang kamu sembah selain ALLAH itu adalah berhala, dan kamu membuat dusta. Sesungguhnya yang kamu sembah selain Allah itu tidak mampu memberikan rezki kepadamu, maka mintalah rezki itu di sisi Allah, dan sembahlah Dia dan Bersyukurlah kepada-Nya. Hanya kepada-Nyalah kamu akan dikembalikan”.

(Q.S Al-Ankabut: 17)

Ya Tuhanku, anugrahilah aku kemampuan untuk mesyukuri nikmat yang telah Engkau limpahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku.

(QS. Al An'am ayat 19)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini teruntuk:

Allah SWT yang hingga saat ini masih memberikan kenikmatan yang sangat luar biasa sehingga saat ini saya dapat menuntut ilmu dan mendapatkan banyak pelajaran yang berharga.

Bapak, Ibu, dan adikku serta keluarga besarku yang senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan selama proses pengerjaan karya ini.

Dosen pembimbingku Ibu Agustin Handayani S.Psi, M.Si serta rekan-rekan seperjuangan dalam menyusun skripsi ini yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Almamaterku Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan wadah dalam menimba ilmu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Peneliti mengakui dalam penyusunan penelitian ini banyak menemui kendala dan rintangan. Namun berkat dukungan, dorongan, do'a, dan bantuan dari semua pihak baik dalam bentuk materi maupun moril, segala kendala yang berat terasa ringan. Sehingga dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Ruseno Arjungsi, S.Psi, M.A, Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi UNISSULA yang telah membantu dalam proses akademik maupun penelitian.
2. Ibu Agustin Handayani S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing pembuatan skripsi ini, meluangkan waktu, pemberian motivasi dan perhatiannya serta menjadi pembimbing yang hebat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Titin Suprihatin, M.Psi, selaku dosen wali yang senantiasa membantu dan memberikan saran serta perhatian kepada penulis selama penulis belajar pendidikan di Fakultas Psikologi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi UNISSULA selaku tenaga pengajar yang telah memberikan berbagai ilmu kepada penulis yang sangat bermanfaat untuk kini dan nanti.
5. Bapak dan Ibu Staff TU serta Perpustakaan Fakultas Psikologi UNISSULA, terimakasih atas bantuan dan kerja sama dengan memberikan kemudahan dalam mengurus proses administrasi hingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Dr.Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M,Agr selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian UNDIP melalui bapak Dr. Limbang Kustiawan Nuswantara, S.Pt.,M.P selaku wakil dekan I Fakultas

Peternakan dan Pertanian UNDIP yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.

7. Seluruh Mahasiswadi Fakultas Peternakan UNDIP angkatan 2017 yang telah bersedia menjadi subjek penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik
8. Ibu, Bapak serta semua keluarga tercinta, yang telah sabar membesarkan, mendidik, serta memberikan segalanya kepada penulis. Terima kasih Ibu Bapak segala kasih sayang dan perjuangan yang telah kalian lakukan untuk anakmu, serta Saudaraku saya yang lain terimakasih sudah mau mendukung dan mensupport untuk meraih cita-citanya. Salam sayang dan cinta untuk kalian.
9. Orang-orang terdekatku Esti Tri Astarina, Febri Sulistianto, S.Psi, Yasir Mubarak, Fajar Adi Prakoso, S.Psi, Muhammad Agus Tri Hartanto (Tatang), dan Chandra Audree, S.Psi yang senantiasa memberikan semangat, menghibur, membantu dan menemani peneliti dalam penyelesaian skripsi.
10. Sahabat-sahabat GTZ yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan hiburan penulis dalam proses penyelesaian penelitian dari awal sampai akhir. Terima kasih banyak.
11. Teman-teman bimbingan Ibu Agustin yang bersedia bertukar pikiran dan mendukung dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-teman angkatan 2013 (TEENAGER) dan teman-teman Kelas C (Psy Ceria) sebagai teman seperjuangan yang memberikan banyak pengalaman selama proses studi.
13. Teman-teman Dar (Kos) Official yang menghibur dan memberikan banyak pengalaman selama proses studi.
14. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang terkait dan membantu saya dalam proses penyelesaian penulisan karya ini.

Penyelesaian skripsi ini telah dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan sebaik-baiknya, meskipun demikian peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai belah pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengetahuan Psikologi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, Januari 2018

Penulis