

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS XY DI UNIVERSITAS Z KOTA
SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh derajat Sarjana Psikologi



Disusun oleh:

Pingka Gusti Fadlilati Robby

30701501722

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pingka Gusti Fadilati Robby

NIM : 30701501722

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Fakultas XY di Universitas Z Kota Semarang

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 5 April 2019



Pingka Gusti Fadilati Robby

PERSETUJUAN PEMBIMBING**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS XY DI UNIVERSITAS Z KOTA
SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Pingka Gusti Fadlilati Robby
30701501722

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

Pembimbing Utama

Tanggal



Abdurrohim, S.Psi, M.Si

29-03-2019.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjanggal, S.Psi, MA

Ruseno Arjangi, S.Psi, MA

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FAKULTAS XY DI UNIVERSITAS Z KOTA
SEMARANG**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Pingka Gusti Fadlilati Robby

30701501722

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji
Pada Tanggal
Jumat, 5 April 2019

Dewan Penguji

1. **Joko Kuncoro, S.Psi, M.Si**
2. **Abdurrohman, S.Psi, M.Si**
3. **Inhastuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi**

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjangi, S.Psi, MA

Ruseno Arjanggal, S.Psi, MA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Pingka Gusti Fadlilati Robby
Nim : 30701501722
Fakultas : Psikologi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini Menyatakan :

1. Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun.
2. Sepanjang pengetahuan saya, di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau 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 pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, Maret 2019
Semarang, Maret 2019

Peneliti,

Pingka Gusti Fadlilati Robby

MOTTO

“Ilmu itu tidak terbatas, yang terbatas hanyalah keinginan kita”

(Panji Ramdana)

“Aku tidak akan pernah takut kalah, aku hanya takut salah”

(Basuki Tjahaja Purnama)

“Dan rahasiakanlah perkataanmu atau lahirkanlah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala isi hati”

(Q.S Al-Mulk : 13)

“Gelap tanpa terang akan menakutkan, terang tanpa gelap akan membosankan. Bersabarlah dalam menanti terang saat gelap dan menanti gelap saat terang.

Syukurilah gelap atau terang pada saat ini.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan:

Allah Sang Maha yang selalu melimpahkan berkah, rahmat, dan segala sesuatu dalam hidupku tanpa memperdulikan seberapa besar salahku Dia yang selalu membantu keluar dari kesulitan dalam proses mengerjakan karya ini.

Papah, Mamah, Mbah Kukung, Mbah Dede, dan keluargaku yang senantiasa menyelipkan doa yang terbaik untukku, memberikan dukungan moral dan materil dalam proses menyelesaikan karya ini.

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah menjadi tempatku untuk mencari ilmu serta pengalaman diluar rumah.

Bapak Abdurrohim, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing yang sabar membimbing, meluangkan waktu, tenaga dan memberi ilmunya untuk menyelesaikan karya ini.

Teman-temanku, Rista teman sejak sepuluh tahun lalu, teman seperjuangan ku baik satu Fakultas maupun di luar Fakultas, Raafi Happy, Nadia Kumala, Dwi Andari, Rifky, Zia, Putan, Putri Puji dan teman yang lain yang telah membantu proses penyelesaian karya ini.

Bapak, ibu dan Faeruzza Abadi yang telah menemani dan memberi dukungan moril serta doa selama menyelesaikan karya ini.

Dan untuk kakak serta adik yang ikut serta menjadi subjek dalam penelitian ini sehingga karya ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, karunia, hidayah dan ridha-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas XY Di Universitas Z Kota Semarang”**. Sholawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad saw beserta para sahabatnya yang telah membawa umat muslimin dari jaman jahiliah menuju jaman yang terang benderang ini.

Proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang ikut serta dalam mendukung secara langsung dan tidak langsung. Dukungan berupa motivasi, dorongan dan bimbingan membuat penulis mampu mempertahankan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Dengan bangga dan rendah diri, penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemampuan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ir. H. prabowo Setiyawan, MT., Ph.D selaku rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bapak Ruseno Arjanggi, MA, Psi selaku dekan Fakultas Psikologi UNISSULA
4. Bapak Abdurrohimi, S.Psi, M.si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar, teliti, profesional, membimbing, memotivasi, membagi ilmu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi

5. Ibu Titin Suprihatin, S.Psi, M.Psi selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu untuk memberi motivasi pada penulis dalam menyelesaikan skripsi
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Psikologi UNISSULA yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan kemampuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan ibu staff TU dan perpustakaan Fakultas Psikologi UNISSULA serta perpustakaan pusat Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membantu dan bekerjasama dalam pembuatan skripsi ini
8. Bapak dan ibu selaku pengurus Fakultas XY Universitas Z Kota Semarang yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian ini
9. Mahasiswa Fakultas XY Universitas Z Kota Semarang yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian untuk skripsi ini
10. Papah dan mamah tersayang yang tanpa henti mendoakan, memberi semangat dan dukungan moril serta materil kepadaku untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Adik sematawayangku tercinta Aurora Kirani Padnawati yang telah memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini. Mbah Kukung dan Mbah Dede yang telah ikut serta untuk senantiasa mendoakan dan memberi dukungan serta semangat untuk peneliti dalam penyelesaian skripsi
11. Om dan tante serta saudaraku yang senantiasa menghibur dan mendukung penulis dalam mengerjakan skripsi
12. Teman sepuluh tahunku, Rista Sri Ayuningtyas yang selalu mendukung ku dan menyemangatiku dalam mengerjakan skripsi
13. Raafi Happy dan Rifky Anugrah yang telah membantu peneliti dalam proses penghitungan data penelitian
14. Teman-teman seperjuanganku yang telah menemani dan bekerjasama selama masa perkuliahan
15. Kakak serta adik tingkat Fakultas Psikologi UNISSULA yang telah memberi dukungan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini

16. Dan sosok lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Skripsi ini diselesaikan dengan sungguh-sungguh dan semaksimal mungkin oleh penulis. Meski demikian, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap skripsi ini mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat dalam dunia pendidikan khususnya bidang Psikologi Indutri dan Organisasi.

Wassalamualaikum wr wb

Semarang, Maret 2019

Pingka Gusti Fadlilati Robby
NIM. 30701501722

