

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN GRAB PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan
Memperoleh derajat Sarjana Psikologi



Oleh :

MUHAMMAD SYAH JALAL LUBIS

NIM : 30701601917

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN GRAB PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MUHAMMAD SYAH JALAL LUBIS

NIM : 30701601917

Telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan Dewan Pengujiguana memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi

Pembimbing

Abdurrohim, S.Psi, M.Si

Tanggal

12 Februari 2021

Semarang, 12 Februari 2021

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung

Ruseno Arjangi, S.Psi., M.A.
NIK. 210700010

HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN GRAB PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM
SULTAN AGUNG SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Syah Jalal Lubis

NIM:30701601917

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Pebruari 2021

Dewan Penguji

1. Dra. Rohmatun, M.Si, Psi
2. Anisa Fitriani, S.Psi, M.Psi
3. Abdurrohlim, S.Psi, M.Si

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Semarang 25 Pebruari 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung



Ruseno Arjanggal, S.Psi., M.A
NIK.210700010

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya, *Muhammad Syah Jalal Lubis* 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 isis pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, 17 Februari 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Syah Jalal Lubis
30701601917

MOTTO

Jadilah kalian sebaik-baik manusia.

(Q.S Ali imron; 110)

Jadilah protagonis utama dalam garis waktu kisahmu sendiri.

(Penulis)

Treat the customer like you would want to be treated.

(Brad Schweig)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan ridho dan pertolongan Allah SWT

Kupersembahkan karya ini kepada :

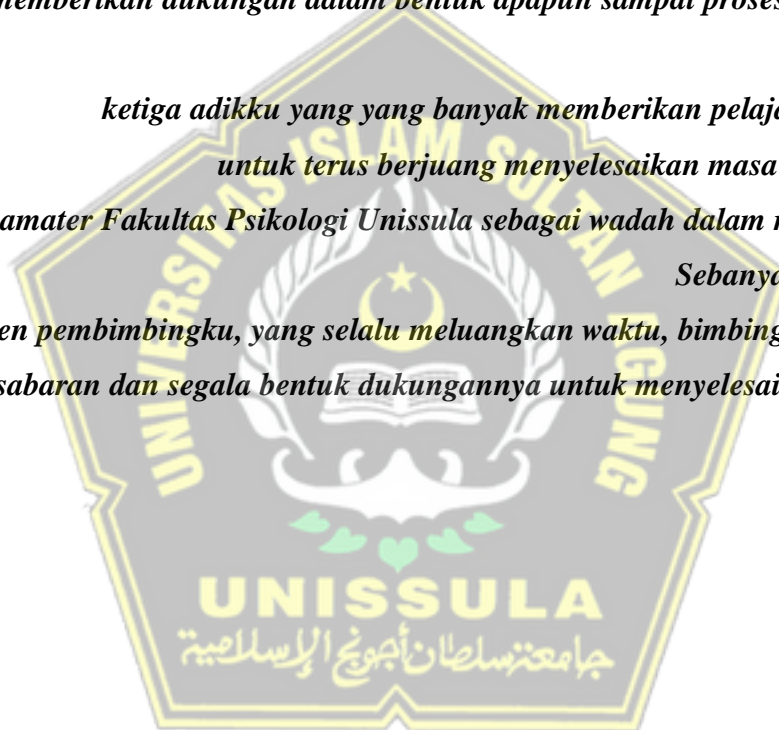
Kedua orang tuaku: Bapak Ucok dan Ibu Siyam

*Atas kesabarannya dalam mendidik dan, tiada hentinya mendo'akan,
serta memberikan dukungan dalam bentuk apapun sampai proses penyelesaian
skripsi ini.*

*ketiga adikku yang yang banyak memberikan pelajaran berharga
untuk terus berjuang menyelesaikan masa studi Strata I.*

*Almamater Fakultas Psikologi Unissula sebagai wadah dalam menimba ilmu
Sebanyak-banyaknya.*

*Dosen pembimbingku, yang selalu meluangkan waktu, bimbingan, masukan,
kesabaran dan segala bentuk dukungannya untuk menyelesaikan karya ini.*



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya, hidayah dan ridho-Nya Yang diberikan kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya yang telah membawa dan menunjukkan kita ke jalan yang di rahmati Allah SWT.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung. Dukungan berupa bimbingan, dorongan dan motivasi yang mampu membuat peneliti memepertahankan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti dengan bangga dan rendah hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Ruseno Arjanggi, MA, Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Unissula Semarang Jawa Tengah yang telah membantu dalam proses akademik dan penelitian.
2. Bapak Abdurrohim S. Psi, M, Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan, masukan, semangat, motivasi dan berbagai ilmu sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Bapak Zamroni S. Psi, M, Psi, selaku dosen wali yang telah memberikan waktunya dalam memberikan bimbingan akademik mulai dari awal semester sampai ditempuhnya studi ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Psikologi Unissula selaku pengajar yang telah membagikan segenap ilmu dan kemampuannya sehingga peneliti mendapatkan bekal kemampuan serta pengalaman selama menempuh studi ini.
5. Bapak dan ibu karyawan Fakultas Psikologi Unissula yang telah membantu dalam proses administrasi penelitian ini.
6. Bapak, ibu dan adek beserta keluarga besar yang selalu menjadi inspirasi dalam hidup ini.

7. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan Strata I, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2016 terutama Fakultas Psikologi Unissula yang telah memulai langkah bersama di dalam fase yang dinamai perkuliahan.
9. Berbagai pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini dan memberikan dukungan, namun tidak bisa disebutkan satu persatu dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Semarang, 25 Januari 2021

Muhammad Syah Jalal Lubis

