

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN PADA PEMBELIAN HIJAB *ONLINE* MAHASISWI
ANGKATAN 2014-2015 & 2015-2016 UNIVERSITAS
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Guna memenuhi prasyarat mencapai derajat Sarjana S-1



Disusun oleh:

Aghnis Mustamila Wulandari

30701301230

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAAN KONSUMEN PEMBELIAN HIJAB *ONLINE*
PADA MAHASISWI ANGKATAN 2014-2015 & 2015-2016
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

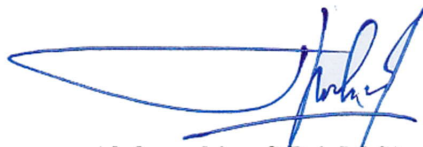
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Aghnis Mustamila Wulandari
30701301230

Telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji guna Memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar sarjana psikologi.

Pembimbing

Tanggal



Abdurrohim, S.Psi, M.Si

19 September 2017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung



Inhastuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi

PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN
KONSUMEN PADA PEMBELIAN HIJAB ONLINE PADA MAHASISWI
ANGKATAN 2014-2015& 2015-2016 UNIVERSITAS ISLAM SULTAN
AGUNG SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

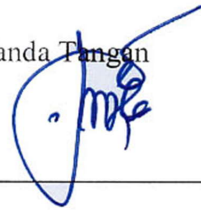
Aghnis Mustamila Wulandari
30701301230

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 20 September 2017

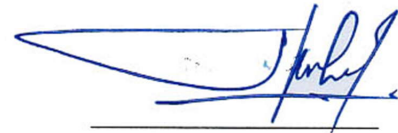
Dewan Penguji

Tanda Tangan

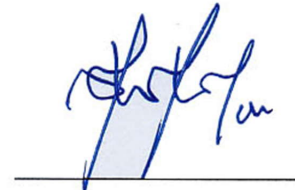
1. Agustin Handayani, S.Psi, M.Si



2. Abdurrohim, S.Psi, M.Si



3. Dra. Rohmatun, M.Si, Psi



Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung



Inhastuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Agnis Mustamila Wulandari dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesajaraan di suatu perguruan aya.
2. Sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang , kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesajaraan saya dicabut.

Semarang, 5 oktober 2017



Agnis Mustamila Wulandari

MOTTO

“ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha

Kaya lagi Maha Terpuji.”

(Q.S Al.Baqarah : 267)

“ Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

(Q.S. AN-Nahl : 91)

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain ; dan timbanglah dengan timbangan yang benar.”

(Q.S.Asy-Syu'araa': 181-182)

PERSEMBAHAN

Bismillah..ku tujukan karya ini kepada :

Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya serta memberi kekuatan untuk saya dalam menghadapi semua rintangan,

Kedua orang tuaku Ayah Muslih dan ibu jamila serta adikku jamal yang selalu memberikan doa, nasehat dan semangat tiada henti untuk mensupport saya untuk menggapai gelar sarjana.

Almamater Fakultas Psikologi Unissula yang telah menjadi tempatku menuntut ilmu.

Dosen pembimbing yang tak pernah lelah untuk meluangkan waktu, berbagi ilmu serta arahan dalam menyelesaikan karya ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT telah memberikan rahmat, hidayah serta ridho-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Sholawat dan salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Peneliti mengakui bahwa banyak kendala, rintangan namun banyak pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung. Dengan memberikan dukungan berupa nasehat, dorongan, bimbingan membuat peneliti bisa mempertahankan semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Akhirnya dengan kerendahan hati peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Inhasuti Sugiasih, S.Psi, M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam perijinan dan persetujuan penelitian.
2. Bapak Abdurohim, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, berbagi ilmu, semangat dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Ibu Dra.Rohmatun,M.Si,Psi selaku dosen wali yang membimbing dan memberi pengarahan selama studi perkuliahan.
4. Subjek penelitian mahasiswi angkatan 2014-2015 Unissula yang sudah ikut serta berpartisipasi dalam membantu peneliti saat penelitian
5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Psikologi Unissula selaku tenaga pengajar yang telah bersedia berbagi setiap ilmu dan kemampuannya sehingga peneliti memperoleh pengetahuan serta pengalaman selama menempuh studi.
6. Karyawan, Staff Tata Usaha Psikologi yang telah banyak membantu penelitian dalam perijinan maupun administrasi dari studi sampai terselesaikan skripsi ini.
7. Ayah muslih Asadi dan ibu jamilah sebagai orangtua yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan baik secara moril

maupun materiil demi kelancaran dan kesuksesan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi.

8. Alimmudin Achmad Zufaro yang selalu mensupport peneliti serta memberikan semangat,dukungan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Adikku Musthofa jamaludin yang menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga Besar Bani Kasbun (*Alm*) yang senantiasa memberikan support dan doa kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku *Friendship until jannah* (Rista Eviana, Tunggu ica,Nuroktaviani dan Dita Nora) yang terlebih dahulu sudah menyelesaikan studi, terimakasih untuk selalu mendoakan, mendukung dalam menyelesaikan skripsi, selalu mendengarkan keluh kesah yang tiada henti untuk selalu mengingatkan secepatnya menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat ku Rosita Vega Safitri dan Dimas kiswantoro yang selalu ada saat peneliti merasakan kesusahan maupun duka semoga kalian cepat selesai dalam mendapatkan gelar.
13. Sahabat perjuangan perkuliahan Dewi Sapita, Aftina Findyana, Dewi purwaningsih, tutiatul munawaroh yang telah sama-sama berjuang serta selalu memberi masukan maupun saran selama studi hingga skripsi.
14. Adik kosku nia, voni dan zrlinda yang membantu peneliti dalam penelitian serta memberikan banyak kenangan di kos gerbang biru no.9.
15. Teman-teman seperjuangan skripsi Anne putri lestari, dan masih banyak lagi yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi.
16. Temanku intan, Rina yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini terselesaikan.
17. Segenap keluarga Teenager 2013 yang telah banyak membantu dalam penelitian ini dan selama masa studi di UNISSULA.
18. Berbagai pihak yang telah membantu, memberikan dukungan doa kepada peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin

Semarang, 7 September 2017

Penulis