

**HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
MAHASISWA YANG MENGGUNAKAN OJEK *ONLINE* “X” DI UNIVERSITAS “Y”
KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Sidang Sarjana pada Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha Bandung

Disusun Oleh:

SHERLI HONELISTA

NRP : 1130008



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih karunia dan bimbingan-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang diajukan untuk menempuh sidang sarjana pada Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Selama penyusunan penelitian ini, peneliti cukup banyak mengalami kesulitan. Namun akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan penyusunan penelitian ini, yaitu yang terhormat :

1. Dr. Irene Prameswari, M.Si., Psikolog selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Lie Fun Fun, M.Psi., Psikolog selaku Kaprodi S1 Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
3. Fundianto, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan masukan, mengoreksi, serta memberikan perhatian, pengertian dan toleransi selama penyusunan.
4. Priska Analya, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ellen Theresia, M.Psi., Psikolog selaku dosen wali peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan begitu peduli kepada anak walinya agar cepat menyelesaikan studi.
6. Seluruh mahasiswa yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu menyediakan buku referensi yang dibutuhkan dalam penulisan laporan ini.
8. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan berupa doa, semangat, dan kasih sayang serta materiil sehingga peneliti masih terus bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan.
9. Marlenne Tjahjadi S.E, Elva Tirtasaputra S.Kom teman peneliti yang sudah terlebih dahulu lulus, terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan kepada peneliti agar bisa segera cepat menyusul.
10. Maria Gayatri, Rahadjeng S.Psi, Cintya Andanti, Sheina Vanessa S.Psi, Megi Sukmagini, Galuh Riesti Sari, Catur Octowibowo S.Psi, Grace Sianti S.Psi, Ras Nanda Acika S.Psi, Rizkia Fajar, Brigitta Louis, Anastasia Kristiani yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi ketika peneliti mengalami kesulitan, menjawab pertanyaan peneliti dan memberikan saran serta semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman dekat peneliti yang selalu setia mendengarkan segala keluhan dan cerita peneliti. Tidak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas semangat dan dukungan dari teman-teman sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini, terimakasih banyak teman-teman.
12. Teman-teman yang membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan penyusunan usulan penelitian dan skripsi, seperti peneliti dan juga para junior di fakultas. Tetap semangat dan terima kasih atas dukungannya.
13. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat peneliti sebutkan seluruhnya satu per satu.

Dalam menyusun tugas ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti bersedia menerima masukan-masukan yang konstruktif dari pembaca mengenai hasil laporan ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada seluruh pembaca dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak yang memerlukannya.

Bandung, November 2016

Peneliti