

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN JASA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG BANDUNG II**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh sidang sarjana pada Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha Bandung

Oleh:

RIKO CHRISTIAN NUGROHO

NRP: 0930042



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan kasih-Nya yang besar, peneliti mampu menyelesaikan mata kuliah Skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Adapun judul dari Skripsi ini adalah “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II”

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini belum sempurna. Oleh karena itu, besar harapan peneliti kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan skripsi ini.

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti menerima bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Irene P. Edwina, M.Si., psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. *Lie Fun Fun*, M.Psi., Psikolog selaku Kepala Program pendidikan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
3. Irawati, M.Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing utama yang selalu meluangkan waktu dan dukungan serta arahan kepada peneliti agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik mungkin.

4. Ira Adelina, M.psi, Psikolog, selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan serta arahan kepada peneliti agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik mungkin.
5. Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II, Bapak Dodi Latpurianto yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II.
6. Kepala Bidang Umum BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II, Ibu Nining Kalina yang telah memberikan informasi kepada peneliti sehubungan dengan data yang diperlukan
7. Kepada karyawan Tata usaha dan TKT Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha terima kasih atas bantuan, dan kerja sama kepada peneliti
8. Teman-teman mahasiswa khususnya angkatan 2009 dan dosen-dosen Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha terimakasih atas bantuan, saran, dan dorongannya kepada peneliti.
9. Caesar Benyamin Partogi, Leonardi Hendricus Sutandi, Robertus Yoke Februadi, dan Putri Anissa yang selalu mengingatkan, memberikan semangat dalam peneliti mengerjakan dan menyusun skripsi ini.
10. Kedua orangtua yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam peneliti mengerjakan dan menyusun skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukan.

Bandung, November 2016

Peneliti