

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR POS “X” KOTA “Y”**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh sidang sarjana pada Fakultas Psikologi**

**Universitas Kristen Maranatha**

**disusun oleh**

**Dian Asri Bestari**

**1130113**



**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**BANDUNG**

**2017**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pos “X” kota “Y”.

Dalam melakukan penelitian 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 penelitian ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Irene P. Edwina, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Dra. Juliati A Santoso, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta arahan kepada peneliti, dan sabar dalam membimbing peneliti sampai penelitian ini dapat terselesaikan.
3. Elda Anggriana, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu meluangkan waktu, sabar, serta memberikan saran dan arahan bagi peneliti.
4. Staf tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, selaku sumber bantuan dalam mengurus administrasi untuk melakukan penelitian.
5. Kepala Kantor Pos “X” kota “Y” dan *Manager* pelayanan kantor pos “X” kota “Y” yang telah memberikan izin serta menjadi narasumber dalam penelitian ini.
6. Para konsumen Kantor Pos “X” kota “Y” yang sudah bersedia menjadi responden dan membantu penelitian ini.

7. Mama, bapak, dan kakak saya yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan kepada peneliti untuk tetap semangat dan tidak putus asa dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Yepi, Reza, Susan, Veronica, Rulli terima kasih atas bantuan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan Ecclesia, Saviera, Ricky, Billy, Nazib, Sabtio, Santa, Prishanti, Ical, Azhadusi, Anggunia, Sheila, Riana, Ajrina, Alina, Dinar, dan Rike yang dari awal perkuliahan bersama-sama belajar Psikologi dan sama-sama juga mengerjakan penelitian. Terima kasih telah memberikan masukan, dukungan dan bantuan kepada peneliti.
10. Teman-teman Psikologi Maranatha angkatan 2011 yang juga memberikan informasi selama penyusunan penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya semoga Allah SWT memberikan kebaikan yang berlipat ganda.

Akhir kata, peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukan. Terima Kasih

Bandung, Mei 2017

Peneliti