

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL KENCANA ABADI DI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Dalam Rangka Menempuh Sidang Sarjana Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha

Oleh:

ALFONSUS DWITAMA

NRP: 1230016



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan kasih-Nya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Studi Deskriptif mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Bengkel Kencana Abadi di Jakarta Barat.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang peneliti miliki. Berbagai kendala yang peneliti hadapi dapat terselesaikan berkat dukungan, bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Irene Prameswari Edwina, M.Si., *Psikolog* selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Lie Fun Fun, M.Psi., *Psikolog* selaku Kepala Program Studi S1 Psikologi.
3. Dra. Sianiwati S. Hidayat, M.Si., *Psikolog* dan Vida Handayani., M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pengajar Metodologi Penelitian Lanjutan yang telah menyampaikan materi kuliah sehingga dapat diterapkan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Dra. Irawati, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, bantuan, saran, semangat, motivasi, dan kesabaran serta koreksi yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Priska Analya, M.Psi., *Psikolog* selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, bantuan, saran,

semangat, motivasi, dan kesabaran serta koreksi yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

6. Leonardus Septiawan Pratama, S.E. dan Ouw Tie Agita, S.E. selaku pemilik bengkel Kencana Abadi yang bersedia meluangkan waktu, membantu, mengizinkan dan memberi informasi yang terkait dengan penelitian ini.
7. Kepada responden yang sudah meluangkan waktu dalam mengisi kuisioner.
8. Kedua orangtua dan keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan baik dukurangan moril maupun materil selama ini.
9. Sahabat-sahabat peneliti: Ray Farandy, Sella Natalia, Davin E., Lulu Lusiana, Martin Pamuwesa, CHA, Elisabeth Novita, dan Marsela Y. Terimakasih atas dukungan semangat, masukan dan juga bantuan yang sangat berguna selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman tim basket psikologi. Terimakasih untuk dukungan semangat dan juga motivasi yang kalian berikan.
11. Teman-teman Fakultas Psikologi, khususnya angkatan 2012 yang telah berbagi ilmu, informasi, dan saran atau masukan yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang ada di dalam skripsi ini sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun yang akan bermanfaat bagi skripsi ini dan bagi peneliti dalam menyusun penelitian selanjutnya. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan terimakasih.

Bandung, Mei 2017

Peneliti