

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
BUS TRANS METRO BANDUNG KORIDOR 3 (CICAHEUM-
SARIJADI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Tugas Skripsi pada Fakultas Psikologi
Universitas Kristen Maranatha

Oleh:

Nida Adila

NRP: 1230217



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas Skripsi ini.

Tugas ini disusun dalam rangka melengkapi tugas mata kuliah Skripsi dan memenuhi persyaratan untuk menjadi Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Trans Metro Bandung Koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi)”.

Banyak terimakasih saya ucapkan kepada banyak pihak, baik yang telah secara langsung memberikan dukungan, kritik, saran maupun yang secara tidak langsung mendukung saya melalui doa. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi izin untuk mengerjakan tugas Skripsi ini dengan kondisi badan yang baik dan dapat berpikir dengan baik juga.
2. Dr. Irene P. Edwina, M.Si, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
3. Dr. Henndy Ginting, M.Si., Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan masukan-masukan yang sangat membantu dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Dr. Jacqueline M. Tj., M.Si., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang juga telah memberikan masukan-masukan yang sangat membantu dalam pembuatan Skripsi ini.

5. Kepada keluarga tercinta, Abi, Mama, Ka Kiva, Ka Rona dan Farhan yang telah memberikan dukungan doa, moril dan juga materil dan tidak lupa juga ponakan yang saya sayangi yang dapat menghibur ketika kejenuhan melanda dalam pembuatan Skripsi.
6. Kepada Rafi, Yara, dan Raisa sebagai keponakan yang telah menceriakan penulis ketika merasa suntuk dalam pengerjaan Skripsi.
7. Kepada Yacob Hasiholan yang selalu memberikan ide, perhatian, doa serta menyediakan waktunya untuk menemani dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi.
8. Kepada Bang Ben yang selalu meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya saat mengolah data.
9. Kepada teman-teman seperjuangan saya yaitu Dwi Komala, Aurora Dewi, dan Dayu yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
10. Kepada teman-teman “posesif” yaitu Astried Ramadhanty, Cynthia Flaviana, Gabriella Sonia, Gita Aryanti, Selly Risamasu, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan informasi serta doa dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam Skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran, pendapat dan kritik yang dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.

Pada akhirnya, semoga apa yang telah penulis lakukan dalam kehidupan ini selalu berkenan di hadapan-Nya dan sesuai dengan rencana-Nya.

Bandung, Mei 2017

Penulis