

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA PENGIRIMAN
PAKET PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS
KARAWANG 41300**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Sidang Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Kristen Maranatha

Oleh:

**ARIGHIA WARMAN NATADIRJA
1130213**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Yang Maha Besar Allah SWT atas berkat rahmat dan kasih-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan Skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Adapun judul Skripsi ini adalah **“Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Karawang 41300.”**

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 kebaikan peneliti:

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

1. Dr. Irene Prameswari 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 waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan penjelasan serta dukungan dengan sabar agar Skripsi ini dapat diselesaikan sebaik mungkin.
3. Ni Luh Ayu Vivekananda, M.Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu meluangkan waktunya disela-sela kesibukan dan merawat anak keduanya untuk tetap mendorong serta mendukung peneliti agar terus berusaha sebaik mungkin mengerjakan Skripsi.

4. Seluruh dosen dan staff pengajar Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung untuk segala bimbingan dan bekal ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
5. Wahjoedi Noegroho selaku Manajer Dukungan Umum beserta staff Dukungan Umum yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini serta membantu dan memberikan banyak informasi seputar penelitian yang peneliti lakukan.
6. Kedua Orang Tua peneliti yang selalu memberikan doa restu dan dukungan di setiap hari agar peneliti selalu dalam perlindungan Allah SWT dimana pun berada dan selalu mengingatkan untuk terus selalu beribadah, berdoa serta bersyukur agar peneliti ini dimudahkan dan diberikan kelancaran atas segala urusannya,
7. Teman-teman satu angkatan di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang khususnya sama-sama mengontrak skripsi, Ana, Kiki, Mignon, dan lainnya terimakasih banyak untuk semua bantuan semasa mengerjakan serta dukungan dari kalian semua.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu serta mendukung peneliti sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin, namun peneliti menyadari masih banyak kekurangan pada Skripsi ini, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya Skripsi ini. Kiranya Skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya ilmu pendidikan.

Bandung, Mei 2018

Peneliti