

**STUDI DESKRIPTIF MENGENAI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN JASA HOTEL “X” BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh sidang sarjana pada Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha Bandung

Oleh:

MARETHA AKBARI

1330157



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir mata kuliah Penulisan Proposal Skripsi yang berjudul “Studi Deskriptif mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Jasa Hotel “X” Bandung”. Penelitian ini dibuat sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan Mata Kuliah Penulisan Proposal Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Pada penulisan penelitian ini, peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan yang dialami baik dalam pembuatan maupun pada penulisan kata di dalam penelitian ini. Peneliti merasa masih perlu banyak belajar dan berlatih agar kedepannya dalam membuat penelitian yang lebih baik lagi.

Dalam proses penyelesaian penelitian ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Irene Prameswari Edwina, M.Si., psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Dra. Juliati A. S., M. Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan, serta masukan yang diberikan kepada peneliti sampai akhirnya peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Anggian H.E. Sinaga, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu peneliti dengan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta dukungan kepada peneliti sampai akhirnya peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Dr. Hadyana Sukandar, drs., M.Sc selaku dosen statistika yang telah membimbing, memberikan masukan, memberikan semangat, dan dukungan sampai akhirnya peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Hotel “X” yang di dalamnya melibatkan Manajer serta para responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang sangat peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, yang telah banyak membantu peneliti untuk membuat beberapa surat permohonan yang dibutuhkan untuk menunjang skripsi ini.
7. Pihak perpustakaan yang telah membantu peneliti dan menyediakan sumber-sumber referensi yang berguna dalam tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orangtua, Momon Abdurochman dan Imas Yuhana selaku orang tua dari peneliti yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara materi dan moril bagi peneliti dalam menjalankan perkuliahan.
9. Thifali Nadila, Cyntiani Putri, IVY, Denia Rahmayanthi dan Sabina Halim selaku teman peneliti yang turut membantu peneliti memberikan dukungan kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat dari peneliti yaitu Elsa Nurul, Dina Febriana, Syafira Dwiyunita, Gita Oktaviana, Muthia Ryzkiana, Elsha Sevira Maudina, S, Dendra Rulianda, dan Tiara Amalia yang selalu memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini.
11. Teman-teman dari Fakultas Psikologi angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan secara satu per satu.

Bandung, Mei 2018

Maretha Akbari