

3074/SN/F.Psi/UKM/IND/2019

**HUBUNGAN ANTARA *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *WORK ENGAGEMENT* PADA
CUSTOMER SERVICE DI BANK 'X' KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Psikologi

Universitas Kristen Maranatha

Oleh :

REINNE ROSA EDELIN

NRP : 1530039



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2019

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan pada Allah SWT karena limpahan Rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Selama menyusun penelitian yang berjudul ‘Hubungan antara *Work Family Conflict* dan *Work Engagement* pada *Customer Service* di Bank ‘X’ Kota Bandung’, peneliti menemukan banyak kesulitan. Namun, berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi. Karena hal tersebut, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu kepada :

1. Dr. O. Irene Prameswari Edwina, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ni Luh Ayu Vivekananda, M.Psi., Psikolog selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu dan energi untuk membantu peneliti dalam proses penyusunan penelitian.
3. Indah Soca Kuntari, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah membimbing, meluangkan waktu dan energi, serta memberikan ilmu dan informasi selama proses penyusunan penelitian.
4. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Psikologi dan staf perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.
5. Ketua dan staf *Human Capital* (HC) Bank ‘X’ Kota Bandung yang telah memberikan izin dan memberikan bantuan selama proses pengambilan data penelitian.
6. *Customer Service* (CS) Bank ‘X’ Kota Bandung yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Kedua orang tua dan keluarga peneliti yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan dukungan secara materil.
8. Catherina Roseline, Alya Febryana, Octavyanthi Rustanto, Patmi Piatnasari, Dinda Amelia, Agus Dharmawira, Reynaldo Christianto, dan Renaldy Handani selaku teman-teman yang senantiasa mendukung dan menjadi teman diskusi selama penyusunan penelitian ini dilakukan.
9. Dimas Andreas Panggabean yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti disaat peneliti menghadapi kesulitan dalam menyusun penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan di fakultas psikologi dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari adanya kekurangan. Oleh karena itu, peneliti terbuka untuk menerima masukan sehingga peneliti dapat membuat penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat banyak, khususnya ilmuwan psikologi, mahasiswa psikologi, dan orang-orang yang mendalami ilmu dan dunia psikologi.

Bandung, Juli 2019

Peneliti