

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Wr..Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin atas, segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area”. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan dunia dan akhirat. Proses penyusunan ini tidak sekedar pemenuhan tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh derajat kesarjanaan Strata 1, namun lebih pada suatu proses untuk memperluas wawasan, memperkaya batin dan menambah bekal peneliti dalam menghadapi masa depan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam terwujudnya skripsi ini :

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali yakub Matondang M.A selaku rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir selaku dekan fakultas Psikologi Universitas Medan Area
4. Ibu Anna Wati Dewi Purba S.Psi M.Si selaku pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dari awal proposal hingga selesai penyusunan skripsi ini memberikan motivasi kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

5. Salamiah Sari Dewi S.Psi, M.Psi yang senantiasa memberikan arahan saran, memotivasi peneliti dan membimbing guna penyempurnaan skripsi ini.
6. Andy Chandra S.Psi, M.Psi , selaku sekretaris pada seminar proposal. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah ibu berikan kepada peneliti.
7. Nafeesa S.Psi M.Psi, yang senantiasa memberikan solusi dan motivasi kepada peneliti.
8. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal mengenai Psikologi selama peneliti berkuliah.
9. Seluruh Staff Tata Usaha fakultas Psikologi Universitas Medan Area : Bang Mimi, Bang Agus, Pak Janer, Kak lili, Kak fida, Kak Tati dll yang juga banyak membantu peneliti dalam urusan administrasi.
10. Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi. Terima kasih telah membantu saya dengan ikhlas serta berpartisipasi hingga penelitian ini selesai.
11. Ibunda Hj. Kamalani Am.keb dan Ayahanda H. Ruskan, terima kasih atas doa, semangat, dan cinta kasih yang tak terhingga. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat kepada keduanya. Terima kasih atas dukungan financial, terutama dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir, pembiayaan kuliah, serta seluruh biaya dalam membesarkan saya. Terima kasih atas dukungan emosional selama ini. Semoga Ibu dan Bapak selalu di sayang Allah.

12. Teruntuk Abang-abangku Deddy Rusika S.Si, Herry Ariadi Rusika ST, Muhammad Andri Rifa'I AMK, CHt.N, terima kasih atas dukungan secara langsung maupun tidak, serta dukungan secara emosional. Terima kasih untuk berkasih sayang sejak kita kecil hingga akhir.

13. Buat pacarku Muhammad Septian Sitepu yang selalu memberikan dukungan dan doa, selalu memberikan semangat, terimakasih telah hadir dihidupku selama 3 tahun lebih ini. Semoga kita wisuda bareng, dapat gelar psikologi bareng, langgeng sampai pelaminan, hidup bersama sampai akhirat. Amin ya rabbal alamin.

14. Buat teman-teman seperjuangan di kampus, Zikri, Kijay, Nico, Tian, Fahri Ramadan, Fahri Rizky, Andi, beb Nisa, Indri, Qya, Andy Agus Putra, beh Cindy, kak Oja, beb Ayu, Intan, Anet, dan temen dari kecil sekaligus adik yang selalu mendoakan yaitu nandor dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satupersatu karena terlalu banyak, Terimakasih sudah mau membantu dan berbagi ilmu dengan saya. Maaf bila saya sering merepotkan. Semoga segala kebaikan kalian akan terbalaskan oleh Allah SWT dengan apa yang kalian impikan dan inginkan. Amin.

Akhirnya semoga Allah SWT sebaik-baik pemberi balasan, membalas segala amal yang telah diberikan dan memberikan limpahan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin

Medan, Agustus 2016

Dian Permata Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mengalami kesulitan, akan tetapi berkat bantuan dari dosen pembimbing akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada ibu Anna Wati Dewi Purba S.Psi M.Si dan ibu Salamiah Sari Dewi S.Psi M.Psi.

Selain itu peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Reguler B yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, 29 Oktober 2016

Peneliti,

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mahasiswa	10
1. Pengertian Mahasiswa	10
2. Ciri-Ciri Mahasiswa	11
B. Loyalitas Pelanggan.....	12
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	13

3.	Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan	15
4.	Ciri-Ciri Loyalitas Pelanggan	17
C.	Kepuasan Pelanggan	19
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
3.	Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	22
4.	Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan	23
D.	Hubungan antara Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	23
E.	Kerangka Konseptual	25
F.	Hipotesis	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Tipe Penelitian	27
B.	Identifikasi Variabel Penelitian	27
C.	Definisi Operasional	27
D.	Subjek Penelitian	28
E.	Metode Pengambilan Data	30
F.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	32
G.	Hasil Uji Coba Alat Ukur	33
H.	Prosedur Penelitian	34
I.	Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Orientasi Kancas Penelitian	37
B.	Persiapan Penelitian	39
C.	Pelaksanaan Penelitian	49
D.	Hasil Penelitian	50
E.	Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	59
B.	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Loyalitas Sebelum Uji Coba	41
Tabel 2 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	43
Tabel 3 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba	46
Tabel 4 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba	48
Tabel 5 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Sebaran	51
Tabel 6 Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	52
Tabel 7 Rangkuman Analisis Kolerasi <i>Product Moment</i>	53
Tabel 8 Statistik Induk.....	54
Tabel 9 Hasil Perhitungan Nilai Rata- rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Emperik	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
 LAMPIRAN	
A. Alat Ukur Penelitian	66
A-1. Skala Loyalitas Pelanggan	67
A-2. Skala Kepuasan Pelanggan	71
B. Data Penelitian	76
C. Lampiran Validitas dan Reabilitas	91
C-1. Uji Validitas dan Realibitas Skala Loyalitas Pelanggan	92
C-2. Uji Validitas dan Reabilitas Skala Kepuasan Pelanggan	99
D. Lampiran Uji Asumsi Normalitas Sebaran	107
E. Lampiran Uji Linearitas	109
F. Lampiran Uji Kolerasi <i>Product Moment</i>	112
G. Surat Keterangan Penelitian	114