

**STUDI IDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. LION AIR DI BANDARA
INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area*

Oleh :
HERMAN SARAGIH
12.860.0095



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **STUDI IDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**

NAMA MAHASISWA : **HERMAN SARAGIH**

STAMBUK : **12.860.0095**

BAGIAN : **PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

MENYETUJUI :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Pd.,M.Psi)

Pembimbing II

(Dr. Nur'aini, MS)

MENGETAHUI :

Kepala Bagian

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

Dekan

(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Lulus:
13 Juni 2017

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI

Nama

Heriwan Saragih

Tempat, tanggal lahir

Siantar, 02 Desember 1990

NIM

150.0095

Fakultas

Psikologi

Program Studi

Psikologi

Pada Tanggal

13 Juni 2017

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA


DEKAN


(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

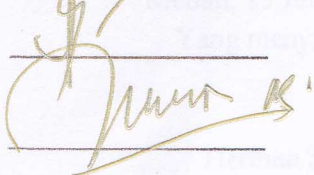
DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. **Hj. Annawati. D. Purba, S.Psi, MSi**
2. **Drs. MAryono, M.Psi**
3. **Nini Sriwahyuni, S.Psi., M.Pd., M.Psi.**
4. **Dr. Nur'aini MS**







UNIVERSITAS MEDAN AREA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

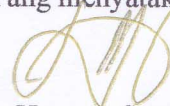
Nama : Herman Saragih
Tempat, tanggal lahir : P. Siantar, 02 Desember 1990
NIM : 12.860.0095
Fakultas : Psikologi
Program Studi : Psikologi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul “ Studi Identifikasi Kepuasan Pelanggan pada PT. Lion Air di Bandara Internasional Kualanamu Medan” adalah hasil karya saya dan dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.
4. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Juni 2017

Yang menyatakan,



Herman Saragih

NIM. 12.860.0095