

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN KAPAL LAUT  
(KM.KELUD) PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA  
(PELNI) CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**MELA LISTYA AMANDA**

**12.860.0031**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2016**

JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MENGUNAKAN KAPAL LAUT (KM.KELUD)  
PT.PELAYARAN NASIONAL INDONESIA  
(PELNI) CABANG MEDAN.

NAMA MAHASISWA : MELA LISTYA AMANDA

NIM : 12.860.0031

JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

MENGETAHUI  
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

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

(Salamiah Sari Dewi, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI

KEPALA BAGIAN

DEKAN

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

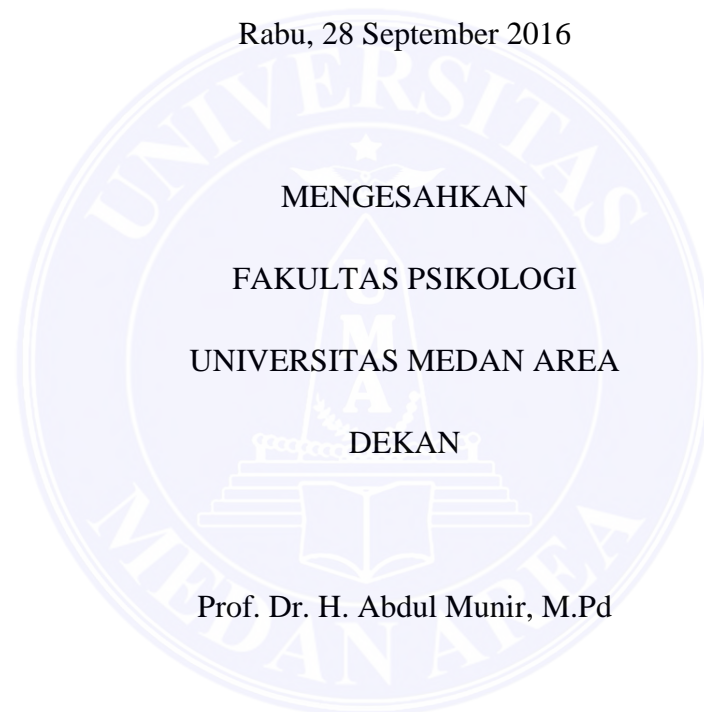
(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau

Rabu, 28 September 2016

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

Rabu, 28 September 2016



DEWAN PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd
2. Salamiah Sari Dewi, S.Psi, M.Psi
3. Ummu Khuzaimah, S.Psi, M.Psi
4. Drs. Maryono, M.Psi

TANDA TANGAN

---

---

---

---

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Medan, 28 September 2016

Mela Listya Amanda

12.860.0031

