

## MOTTO

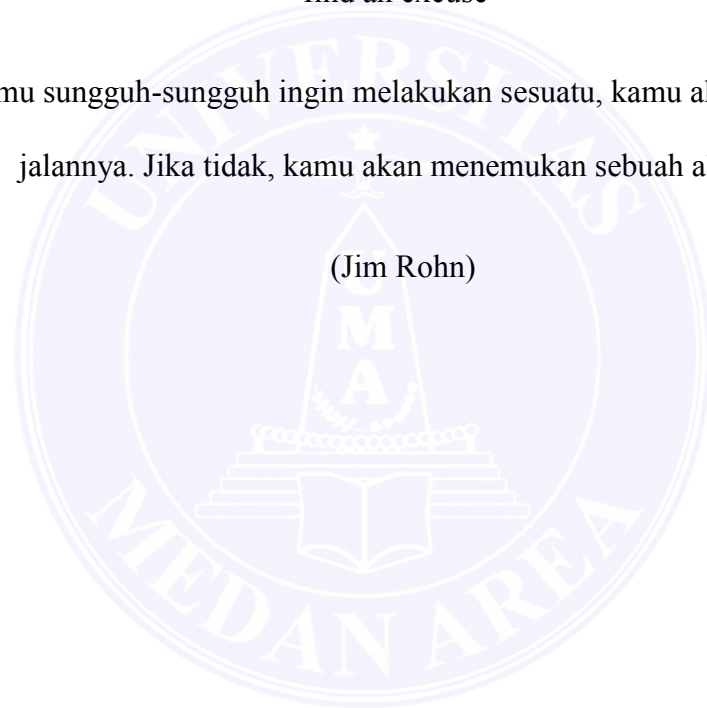
“Hanya orang-orang yang bermental juara yang tidak pernah merasa kalah karena selalu mencoba dan berusaha agar kegagalan sebelumnya tidak terulang kembali”

(Merry Riana)

“If you really want to do something, you will find away. If you don't, you will find an excuse”

“Jika kamu sungguh-sungguh ingin melakukan sesuatu, kamu akan menemukan jalannya. Jika tidak, kamu akan menemukan sebuah alasan”

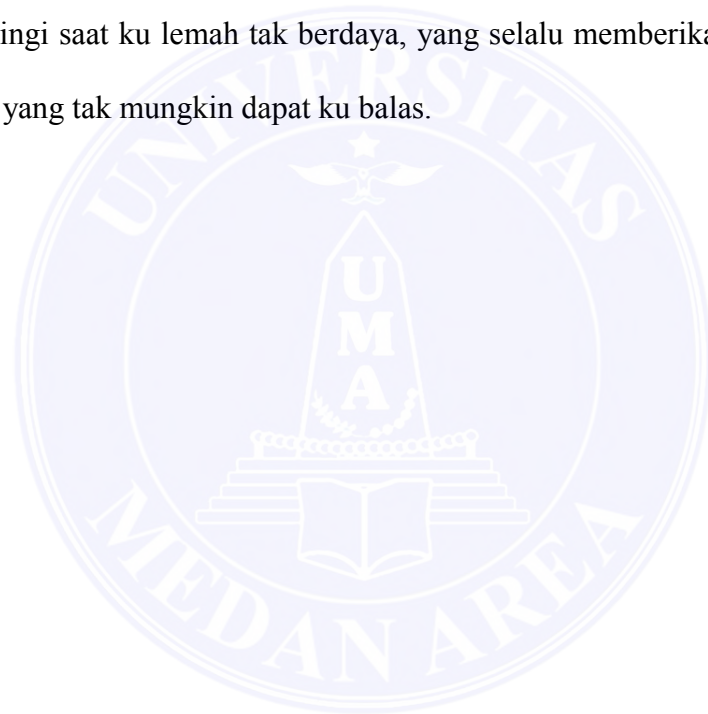
(Jim Rohn)



## **PERSEMBAHAN**

“Perjuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia yang berkualitas”.

Sebagai tanda bakti dan hormat kupersembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda Kamaruzzaman, S.H dan Ibunda Afrida Hanum Pohan sebagai cahaya hidupku yang senantiasa ada dalam suka maupun duka, yang selalu setia mendampingi saat ku lemah tak berdaya, yang selalu memberikan cinta kasih tak terhingga yang tak mungkin dapat ku balas.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, atas segala rahmat dan karunia-nya, kesabaran, kemudahan dan kelancaran bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang tercinta dan istimewa Ayahanda Kamaruzzaman, SH dan Ibunda Afrida Hanum Pohan, yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, dukungan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ali yakub Matondang M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga Pembimbing I yang telah menyediakan waktu untuk membimbing peneliti di tengah rutinitas beliau yang sangat padat dan telah banyak memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat.
5. Ibu Salamiah Sari Dewi, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, saran dan bimbingan guna penyempurnaan skripsi ini.

6. Ibu Ummu Khuzaimah, S.Psi, M.Psi selaku Ketua pada sidang meja hijau yang telah meluangkan waktunya untuk hadir di tengah rutinitas beliau yang sangat padat.
7. Bapak Drs. Maryono, M.Psi selaku sekretaris pada sidang meja hijau yang telah meluangkan waktunya untuk hadir di tengah rutinitas beliau yang sangat padat.
8. Ibu Rahmi Lubis, M.Psi selaku sekretaris pada seminar proposal. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah Ibu berikan kepada peneliti.
9. Bapak Drs. Mulia Siregar, M.Psi selaku ketua pada seminar proposal yang telah bersedia hadir untuk menggantikan pembimbing I yang berhalangan hadir.
10. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku kepala bagian psikologi industri dan organisasi yang telah membantu peneliti dan memberikan masukan yang bermanfaat.
11. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Psi selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama kuliah di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
12. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal mengenai Psikologi selama peneliti berkuliah.
13. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area : Bang Mimi, Bang Agus, Kak lili, Kak fida yang juga banyak membantu peneliti dalam urusan administrasi.

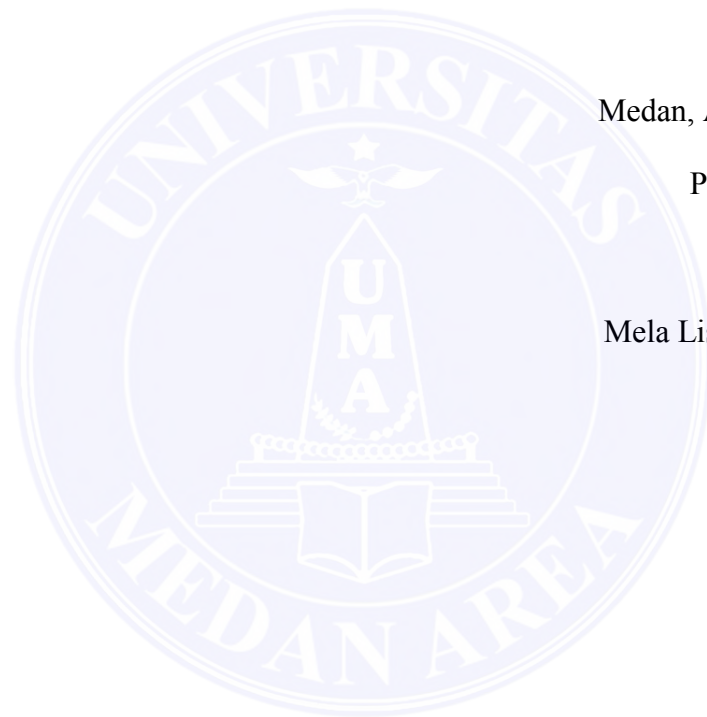
14. Bapak Budi Santoso, S.S, M.B.A selaku kepala PT.PELNI Cabang Medan/Belawan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta membimbing dan memberikan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Seluruh Staff PT.PELNI Cabang Medan/Belawan yang ikut membantu dari peneliti.
16. Bapak Nursyamsi Salam selaku kapten kapal KM.Kelud yang telah mengizinkan dan mengarahkan peneliti selama melakukan penelitian.
17. Crew kapal KM.Kelud yang ikut serta dalam membantu peneliti selama penelitian.
18. Seluruh penumpang kapal KM.Kelud PT.PELNI yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuisisioner sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
19. Buat sahabat-sahabat ku yang aku sayangi Anugrah Eka Putra, Fahri Rizky Wijaya, Muhammad eko, Zatira Nur, Denny Ramadhana, Imam Mahmudha yang selalu bersedia dalam suka maupun duka untuk membantu, menyemangati, dan mendengarkan keluh kesah peneliti.
20. Teman-teman seperjuangan stanbuk 2012 khususnya kelas A, terima kasih atas canda tawa, kebersamaan serta saling berbagi selama empat tahun terakhir ini.
21. Ibuku Nirwana Pohan yang telah bersedia ikut dan membantu peneliti dalam menyebarkan angket serta seluruh keluarga dan rekan-rekan lainnya yang belum bisa disebutkan satu persatu oleh peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan baik isi maupun tata tulisnya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk kelengkapan karya tulis selanjutnya. Akhir kata semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah Nya serta membalas segala amal baik semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita khususnya bagi peneliti.

Medan, Agustus 2016

Peneliti

Mela Listya Amanda



<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>HALAMAN JUDUL SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>II</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>V</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>iii</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	iii
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	2
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian.....	3
F. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Teoritis.....	3
2. Manfaat Praktis.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>3</b>
A. Perilaku Konsumen.....	3
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	3
3. Model Perilaku Konsumen.....	2

B.	Kepuasan Pelanggan.....	2
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	2
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan.....	3
6.	Ciri-Ciri Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	3
7.	Perspektif Psikologi Dari Kepuasan Pelanggan.....	3
3)	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	2
4)	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	2
5)	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	3
6)	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	2
7)	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	3
C.	Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan...	2
D.	Kerangka Konseptual.....	2
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>3</b>
A.	Tipe Penelitian.....	3
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3
C.	Defenisi Operasional.....	2
D.	Subjek Penelitian.....	2
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	3
F.	Validitas dan Reliabilitas.....	2
1.	Validitas.....	2
2.	Reliabilitas.....	3
G.	Teknik Analisis Data.....	3
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>3</b>
A.	Orientasi Kancan Penelitian.....	3
1.	Sejarah PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) .....	3
2.	Visi dan Misi.....	3
B.	Persiapan Penelitian.....	2
a.	Persiapan Administrasi.....	2
b.	Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	2
C.	Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	2



D. Pelaksanaan Penelitian.....	2
E. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	3
F. Pembahasan.....	2
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>3</b>
A. Simpulan.....	3
B. Saran.....	2
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>2</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	
Daftar Distribusi Butir Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum <i>Try Out</i>	<u>53</u>
Tabel 2	
Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Pelanggan Setelah <i>Try Out</i>	55
Tabel 3	
Rangkuman Hasil Perhitungan Reliabilitas	56
Tabel 4.	57
Persentase dan Frekuensi Kualitas Produk	57
Tabel 5.	58
Persentase dan Frekuensi Faktor Harga	58
Tabel 6.	59
Persentase dan Frekuensi Faktor <i>Service Quality</i>	59
Tabel 7.	60
Persentase dan Frekuensi <i>Emotional Factor</i>	60
Tabel 8.	61
Persentase dan Frekuensi Faktor Kemudahan Mendapatkan produk atau jasa	61
Tabel 9.	62
Persentase dan Frekuensi Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 10.	63
Rangkuman Hasil Perhitungan Uji <i>Contigency Coeficient</i>	63

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	Sebaran Data Uji coba
LAMPIRAN B.....	Uji Validitas dan Relibilitas
LAMPIRAN C.....	Sebaran Data Penelitian
LAMPIRAN D.....	Hasil Analisis
LAMPIRAN E.....	Skala Kepuasan Pelanggan
LAMPIRAN F.....	Surat Keterangan Penelitian
LAMPIRAN G.....	Surat Keterangan Selesai Penelitian

