

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. Yang paling utama Allah SWT, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya haturkan puji dan syukur atas karunia, ridho dan lindungan-Mu serta kelancaran dalam proses pengerjaan skripsi ini. Karena atas izin-Mu lah segala hal yang tidak mungkin menjadi mungkin tercapai.
2. Orang tua tercinta, Kepada ayahanda H. Muhammad Yusni dan Ibunda Hj. Nani Sarhawani terima kasih atas doa, semangat, yang selalu diberikan. Semoga selalu diberi kesehatan dan umur yang panjang untuk melihat anak-anak kalian sukses.
3. Kakakku tersayang, Yuni Wahyuni, ST, Puspa Sari, S.Si, Liska Pramitha, SE, atas do'a, dukungan, semangat, bantuan dalam segala bentuk yang diberikan, serta teruntuk keluarga besar yng senantiasa mengingatkan tanggung jawab dan selalu memberi support.
4. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Zuhdi Budiman, M.Psi, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

6. Dr. Nur'Aini, MS, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Farida Hanum Siregar S.Psi, M.Psi, selaku ketua penguji. Terima kasih atas segala kritik, masukan, bimbingan dan saran yang telah diberikan guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik.
9. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi, selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi serta selaku sekretaris penguji. Terima kasih atas segala kritikan, masukan, bimbingan dan saran yang telah diberikan guna membuat penelitian ini menjadi lebih baik.
10. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, terima kasih atas segala ilmu yang diberikan semoga kelak bermanfaat dan sebagai bekal untuk dikemudian hari.
11. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Psikologi yang juga sangat membantu saya dalam mempersiapkan segala berkas yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada pihak perusahaan PT. Grab Taxi Indonesia dan PT. Gojek Indonesia yang telah memberikan izin untuk pengambilan data kepada pihak konsumen yang berhubungan dengan judul penelitian saya. Terima kasih yang sebesar-besarnya.

13. Kepada teman-teman seperjuangan, Amalia Dyani Putri Lubis, Medina Lubis, Agung Akbar, Arief Ramadhan, Shilvi Dwita Lubis, Hanifa Wardhani. Terima kasih untuk dukungan, semangat, dan kebersamaan yang diberikan.

14. Teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area angkatan 2012, terima kasih atas kebersamaan yang sudah kita lalui selama ini semoga pertemanan terus terjalin.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan menjadi karya yang bermanfaat.

Wassalam
Medan, 13 Juni 2017

PENELITI

MUHAMMAD ARBI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAKS	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR KURVE	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Konsumen	11
B. Perusahaan Taksi Online	12
1. Go-car	12
2. Grab	14
C. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
4. Dimensi Kepuasan Konsumen	25
5. Komponen Kepuasan Konsumen	26
D. Perbedaan Kepuasan Konsumen Taksi Online Go-Car dengan Grab	27
E. Kerangka Konseptual	30
F. Hipotesis	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	31
B. Identifikasi Variabel Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	36
G. Metode Analisis Data	38
BAB IV. PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A.	Orientasi Kancah dan Persiapan Penelitian	40
1.	Orientasi Kancah Penelitian	40
2.	Persiapan Penelitian	41
3.	Uji Coba Alat Ukur Penelitian	43
B.	Pelaksanaan Penelitian	45
C.	Analisis Data dan Hasil Penelitian	46
D.	Pembahasan	53
BAB	V. SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	56
B.	Saran	57
DAFTAR	PUSTAKA	59

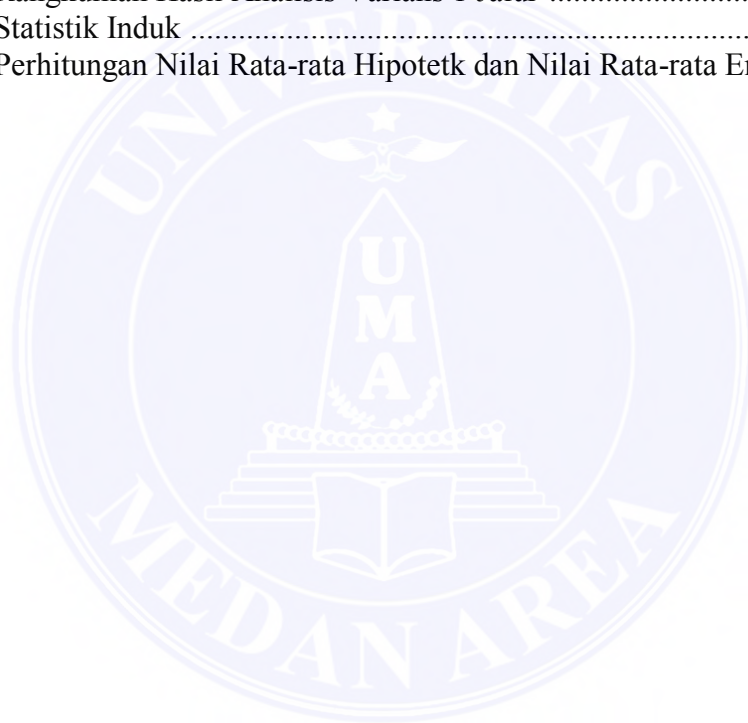


DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

1. Kelebihan dan Kekurangan Taksi Online Grab dan Go Car	29
2. Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	35
3. Pemberian Penilaian Skala	36
4. Distribusi Penyebaran Butir Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba	43
5. Distribusi Penyebaran Butir Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba	44
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	46
7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Homogenitas Varians	47
8. Rangkuman Hasil Analisis Varians 1 Jalur	48
9. Statistik Induk	48
10. Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .	52



DAFTAR KURVE

	Halaman
Kurve :	
1. Kepuasan Konsumen Secara Umum	50
2. Kepuasan Konsumen Grab	51
3. Kepuasan Konsumen Gocar	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen
- B. Analisis Uji Asumsi dan Uji Hipotesis
- C. Skala Kepuasan Kosumen
- D. Surat Keterangan Bukti Penelitian

