

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memeberikan kesehatan, kekuatan ketenangan dan daya pikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa shalawat dan salam, penulis tujukan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah begitu berarti dalam menjadikan umatnya menjadi manusia yang berakhlak dan berilmu pengetahuan.

Suatu berkah yang luar biasa bagi penulis, untuk dapat menyelesaikan hasil karya skripsi ini dengan judul “Studi Identifikasi Loyalitas Pelanggan Pada PT. Joko Solo Indonesia cabang Merak Jingga Medan”. Dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat memenuhi dan melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam meraih gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, hal ini tidak mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah memberi bantuan pemikiran, bimbingan, tenaga dan dorongan semangat sehingga terselesaikannya karya ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku ketua penguji.
2. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan selaku penguji I, yang telah banyak meluangkan waktunya yang dengan sabar

memberikan pengarahan dan bimbingan serta saran yang sangat berarti kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan saran-saran perbaikan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu rahmi lubis S.Psi M.Psi selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang telah banyak membantu penulis dalam pemberian struktur penguji.
5. Ibu Dra. Mustika Tarigan M.Psi selaku Dosen Tamu yang telah membantu penulis dalam memberikan perbaikan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini serta meluangkan waktunya untuk hadir dalam persidangan penulis.
6. Ibu Salamiah Sari Dewi, S.Psi M.Psi selaku Sekretaris Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk hadir pada persidangan penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, terima kasih atas ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan semoga bermanfaat dan berguna untuk dapat diaplikasikan bagi masyarakat dan negara.
8. Seluruh civitas Akademika Universitas Medan Area, khususnya Fakultas Psikologi yaitu Staf Administrasi, Staf Biro Laboratorium Universitas Medan Area.
9. Yang terkasih dan tercinta Ayahanda Sukiran Kr dan Ibunda Mariana, selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan penulis dan mengingatkan penulis untuk selalu bersyukur atas apa yang penulis peroleh selama ini.

10. Kakak penulis Mila Sukmawardani S.Si, Nina Fadillah Amd, abang ipar Panusunan Lubis yang membantu penulis dalam memperlancar terselesaikannya skripsi ini dan bantuan yang diberikan dalam kerja sama dengan pihak PT. Joko Solo, adikku Haliman, kakanda Lukman Hakim STP S. Ilkom yang sabar memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dan ponakan Nur Azzira Putri Pami Lubis yang memberikan warna dalam keluarga.
11. Ibu Yenni Riorita dan Bapak Zulkarnain Lubis yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
12. Teman-temanku kak Vira, kak Henny, kak Kiki, kak Ridha, bang Ronal, Putri sari, Fauziah, Suryanita, Minda, Rury dan teman-teman Psikologi 2007 khususnya kelas malam dan namanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Teman-teman kost Winda dan Risma yang selalu membuat candaan kepada penulis dan membuat suasana rame serta semangat kepada penulis.
14. Pihak PT. JokoSolo Indonesia cabang Merak Jingga Medan yang telah memberikan kerja sama yang memperlancar penulis dalam menyelesaikan skripsi.
15. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, hal ini semata-mata dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dan bukan merupakan kesengajaan. oleh

karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penulis.

Harapan penulis, kiranya penelitian ini bermanfaat dan memberikan sumbangan kepada para pembaca dan bagi mereka yang berkepentingan dalam ilmu psikologi khususnya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur penulis memanjatkan doa kepada Allah SWT, semoga karuniaNya senantiasa berlimpah untuk kita semua.

Medan, 12 Mei 2012

Penulis

Ika Trihardini

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Loyalitas Pelanggan	9
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	9
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	11
3. Tingkatan Loyalitas.....	13
B. Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan	15
1. Kepuasan	15
2. Kepercayaan	20
3. Komitmen.....	24

4. Pelayanan Tata Boga.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
B. Defenisi Operasional	28
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
E. Validitas dan Reliabilitas	31
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	37
B. Pelaksanaan Penelitian.....	43
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	47
D. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

1. Tabel Distribusi Sebelum Uji Coba	43
2. Tabel Distribusi Setelah Uji Coba	47
3. Tabel Analisis Kontribusi indikator	48
4. Tabel Statistik Deskriptif	49
5. Tabel Kepuasan Pelanggan	49
6. Tabel Pelayanan Jasa Boga	50
7. Tabel Kepercayaan Pelanggan	51
8. Tabel Komitmen Pelanggan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	lampiran
A. Skala Loyalitas Pelanggan	1
B. Data Butir Kepuasan Pelanggan	2
C. Uji Validitas dan Realibilitas Butir Loyalitas Pelanggan	3
D. Data Deskriptif Loyalitas Pelanggan	4
E. Hasil Anlisis Data Penelitian.....	5

