

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN ONLINE SHOPPING PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

Disusun Oleh:

**SYARIFAH SHABRINA**

**12.860.0049**



**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2016**

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
ONLINE SHOP LAZADA PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**NAMA MAHASISWA : SYARIFAH SHABRINA**

**NO. STAMBUK : 12.860.0049**

**BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

**MENYETUJUI :**

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Hj. Annawati Dewi Purba, S.Psi., M.Si)**

**(Syafirizaldi, S.Psi., M. Psi.)**

**MENGETAHUI :**

**Kepala Bagian**

**Dekan**

**(Syafirizaldi, S.Psi., M.Psi)**

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

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA  
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN  
DARI SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA PSIKOLOGI**

**Pada Tanggal**

**18 Oktober 2016**

**MENGESAHKAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**Dekan**

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

**Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

1. **Hj. Annawati Dewi Purba, S.Psi., M. Si** : \_\_\_\_\_
2. **Syafrizaldi, S.Psi., M.Psi** : \_\_\_\_\_
3. **Nurmaidah Irawani Srg, S.Psi., M.Psi** : \_\_\_\_\_
4. **Eryanti Novita S.Psi., M.Psi** : \_\_\_\_\_

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 18 Oktober 2016

Peneliti

(Syarifah Shabrina)  
12.860.0049

## **MOTTO**

*“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan pahala yang diberikan kepadanya sama dengan para Nabi.”*

*-HR. Dailani dari Anas r.a-*

*“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan..”*

*-Penulis*



## PERSEMBAHAN

*Ayahanda.....*

*Lelaki yang tak banyak bicara tetapi kasih sayangnya luar biasa*

*Disetiap detik dalam keheningan dan disetiap langkah penulis menuju cita-cita, penulis selalu ingat jerih payah ayahanda yang tidak pernah sekalipun penulis mendengar keluh kesah ayahanda demi penulis.*

*Putri Manjah Ayahanda...*

*Ibunda.....*

*Bidadari nyata dalam hidupku*

*Siang dan malam penulis dalam doa Ibunda penuh tetesan air mata. Semoga setiap air mata yang jatuh dari matamu atas segala kepentinganku, membawa suatu kebanggaan.*

*Berkat doa restu Ayahanda dan Ibunda hari ini penulis dapat meraih impian itu, Penulis tidak mampu membalas semua jasa pengorbanan yang kalian lakukan. Dengan sedikit ilmu yang penulis miliki penulis lukiskan dalam sebuah karya ini*

*Alhamdulillah dengan izin mu ya Allah Swt*

*Penulis persembahkan karya sederhana ini untuk Ayahanda Said Hamzah dan Ibunda Anita Andriani Dewi yang selalu mengiringi langkah penulis dengan untaian doa dan kasih sayang*

***Terimakasih untuk segalanya...***