

**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...