



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, kesabaran, kemudahan, dan kelancaran bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan mampu bertahan pada setiap kendala dan cobaan yang dihadapi selama menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area tempat peneliti menimba ilmu.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A., selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area sekaligus yang telah memberikan izin untuk meneliti di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi., M.Psi. selaku wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

- 
5. Ibu Hj. Anna Wati Dewi Purba, S.Psi., M.Si. selaku pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan juga bimbingan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
  6. Bapak Syafrizaldi, S.Psi., M.Si. selaku kepala jurusan psikologi industri dan organisasi Universitas Medan Area sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
  7. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi., M.Psi. selaku pembimbing akademik yang juga telah banyak memberikan arahan, saran juga bimbingan dalam perkuliahan.
  8. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu kepada peneliti demi kelancaran hingga selesainya skripsi ini.
  9. Seluruh staf bagian tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang juga telah banyak membantu peneliti dalam urusan administrasi.
  10. Teristimewa kepada kedua orang tua, Waled (Said Hamzah Al-,Idrus) dan Mama (Anita Andriani Dewi) terimakasih untuk selama ini selalu menyemangati, menasehati dan memberikan doa kepada peneliti.
  11. Buat adik saya Said Faisal dan Said Zawatha Afnan terimakasih selalu mendoakan dan memberi semangat kepada kakak selama ini.
  12. Leny Maszura sahabat suka dan duka, terimakasih selama ini telah sabar menghadapi sikap peneliti dan menjadi kakak yang banyak membimbing peneliti selama 4 tahun ini.

- 
13. Yusrina Hidayati, Mikyal Dirayat Shah, Fanny Julfi, Nanda Agustia, Nurkamalia, terimakasih telah menemani peneliti dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
14. Devri, Yuni Nyot, Amelia Lubis, Riyun, Etek, Dila, Fitria, Anda, Adan, Bang Tele, Lia SW, Tya, Lola terimakasih telah menjadi inspirasi, memberi semangat, serta motivasi kepada peneliti
15. Terimakasih buat teman-teman se-Almamater (stambuk 12) yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu terimakasih atas semangat yang diberikan.
16. Terimakasih juga buat Abang dan Kakak senior/alumni Fakultas Psikologi Universitas Medan Area untuk masukan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada peneliti

Akhir kata peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam selesainya karya tulis ini. Semoga bantuan dan keikhlasan yang peneliti terima akan mendapat Ridho dari Allah SWT, Amin Yaa Rabbal Alamin.

**Medan, Oktober 2016**

**Peneliti**

**Syarifah Shabrina**

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB. I. PENDAHULUAN.....</b>	<b></b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB. II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>

A. Mahasiswa.....	15
1. Pengertian Mahasiswa.....	15
B. Perusahaan LAZADA.....	17
C. Kepuasan Konsumen.....	25
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	27
3. Ciri-ciri Kepuasan Konsumen.....	28
4. Aspek Kepuasan Konsumen.....	29
D. Kualitas Pelayanan.....	31
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
2. Aspek Kualitas Pelayanan.....	33
3. Faktor Kualitas Pelayanan.....	35
G. Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	37
1. Pengertian Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	38
2. Dimensi Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	38
3. Faktor-faktor kualitas Layanan <i>Online</i> .....	41
H. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	43
I. Kerangka Berfikir.....	46
J. Hipotesis.....	47
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	48
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	48
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	50
E. Metode Pengambilan Data.....	51
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	52

1. Validitas Alat Ukur.....	52
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	52
G. Analisis Data.....	54
<b>BAB. IV. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Orientasi Kancan Penelitian dan Gambaran Subjek Penelitian .....	55
1. Orientasi Kancan Penelitian.....	55
B. Persiapan Penelitian.....	56
1.Persiapan Administrasi.....	56
2.Persiapan Alat Ukur.....	56
C. Pelaksanaan Penelitian.....	67
D. Hasil Penelitian.....	69
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	70
2. Uji Normalitas.....	71
3. Uji Linearitas.....	71
4. Hasil Perhitungan Korelasi <i>r Product Moment</i> .....	73
a. Mean Hipotetik.....	73
b. Mean Empirik.....	73
c. Kriteria.....	73
d. Pembahasan.....	76
<b>BAB. V. PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Top 10 Awareness of Online Shop.....	6
Tabel 2	Distribusi Item Skala Kualitas Layanan sebelum Uji Coba .....	58
Tabel 3	Distribusi Item Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba.....	59
Tabel 4	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Layanan Setelah Uji Coba.....	61
Tabel 5	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kualitas Layanan Setelah Penelitian .....	63
Tabel 6	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba.....	65
Tabel 7	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Konsumen Setelah Penelitian .....	66
Tabel 8	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	69
Tabel 9	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan .....	70
Tabel 10	Rangkuman Perhitungan Analisis Korelasi.....	70
Tabel 11	Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	74

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>
A. Lampiran Validitas dan Reliabilitas.....	86
A – 1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Kualitas Layanan .....	87
A – 2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen .....	92
B. Lampiran Uji Asumsi Normalitas dan Linieritas Sebaran Data Skala.....	97
C. Lampiran Uji Kolerasi Product Moment .....	101
D. Lampiran Skala Ukur Penelitian.....	106
E. Surat Izin Penelitian.....	117

