

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN
PIZZA HUT CABANG SUPRAPTO MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebagai Syarat-Syarat Untuk Mendapat Gelar Sarjana Psikologi*



Oleh :

INDRA AGUNG

NIM : 07.860.0342

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

JUDUL SKRIPSI : "ANALISIS FAKTOR KEPUASAN
PELANGGAN PIZZA HUT CABANG
SUPRAPTO MEDAN "

NAMA MAHASISWA : INDRA AGUNG

NPM : 07.860.0342

JURUSAN : PSIKOLOGI INDUSTRI

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Dra. Mustika Tarigan, M.Psi)

Pembimbing II

(Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI

Ketua Jurusan

(Rahmi Lubis S.Psi, M.Psi)



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

Tanggal Sidang Meja Hijau

Mei 2012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan keharibaan Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekutan, 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, dengan penuh perjuangan menghadapi berbagai ujian dan cobaan yang menghasilkan sumber ilmu yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat menjadi sebuah goresan tinta yang bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk kemajuan pendidikan. Suatu kebahagiaan yang tak terhingga bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Kebahagiaan ini tidak terlepas dari dukungan keluarga, terutama Ayahanda, almarhumah Ibunda tercinta, abanghanda serta kakakanda tersayang yang telah sabar, memberikan perhatian dan cinta kasih serta menjadi inspirasi dan motivator penulis selama ini, keluarga besar Zulfikar yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk tetap menjadi yang terbaik dan kebanggaan dalam keluarga, yang telah memberikan perhatiannya, dan teman-teman serta para dosen yang menjadi inspirasi dan motivator bagi penulis selama ini.

Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang M. A selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

3. Ibu Dra. Mustika Tarigan, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu memberikan yang terbaik bagi penulis. Dengan kecerdasannya yang telah banyak memberikan saran-saran, kritikan, bimbingan, serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini lebih berarti.
4. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II, dengan senyum tulus dan penuh kesabaran di tengah-tengah kesibukannya telah menyempatkan diri dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis.
5. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd selaku Ketua Penguji yang penyayang, Ibu Rahma Fauzia, M.Psi selaku Dosen Tamu yang baik hati, serta Ibu Laili Alfita, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris yang sabar.
6. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah tulus memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan seluruh Staff Administrasi (Tata Usaha) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan dukungan moral dan membantu kelancaran administrasi.
7. Seluruh Civitas Akademika Universitas Medan Area, khususnya Fakultas Psikologi yaitu Staf Biro Laboratorium Universitas Medan Area, saya ucapkan terimakasih untuk semua ilmu pengetahuan yang diberikan kepada saya selama menjadi mahasiswa.
8. Bapak Miski selaku Manager Pizza Hut cabang Suprpto beserta seluruh staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan pengambilan data dan mengadakan penelitian di Pizza Hut.
9. Ayahanda Zulfikar, merupakan tokoh idola yang tidak pernah tergantikan dan sumber inspirasi serta motivator yang baik untuk menjadikan penulis menjadi

manusia yang lebih bermanfaat bagi sekitar serta menjadi kebanggaan dalam keluarga, Ibunda Almarhumah Ratna Willis yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya, selalu memberikan ketenangan dan kesejukan saat penulis teringat akan kenangan indah disaat beliau masih ada.

10. Tidak lupa ucapan Terima Kasih kepada Amang (Candra Lubis M.Hum), Mbak Lila, Yangti, pak Budi Harjanto, Ruri ndut, atas doa dan segala dukungan, perhatian serta canda tawa selama ini semoga persahabatan kita abadi selamanya. Amin...
11. Teman-Teman Psikologi 2007 khususnya buat kelas malam semuanya yang selalu memberikan semangat, masukan dan perhatiannya kepada penulis.

Tentunya untuk semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT akan membalas kebaikan yang tertoreh dalam pencapaian impian dan kebahagiaan dunia akhirat.

Amin Ya Robbal Alamiin

Medan, Mei 2012

Penulis,

INDRA AGUNG

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	5
C. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelanggan.....	6
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2. Pengertian Pelanggan.....	7
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
4. Ciri-ciri pelanggan yang puas.....	9
5. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	9
B. Kualitas Produk.....	10

1. Pengertian Kualitas Produk.....	10
2. Pengertian Produk.....	13
C. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Pengertian Pelayanan.....	19
D. Harga.....	20
1. Pengertian Harga.....	20
E. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Defenisi Operasional.....	22
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
C. Metode Pengumpulan Data.....	25
D. Validits dan Reliabilitas.....	26
E. Metode Analisis Data.....	27

BAB IV PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancan Penelitian.....	29
B. Pelaksanaan Penelitian.....	36
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	37
D. Pembahasan.....	42

BAB V PENUTUP

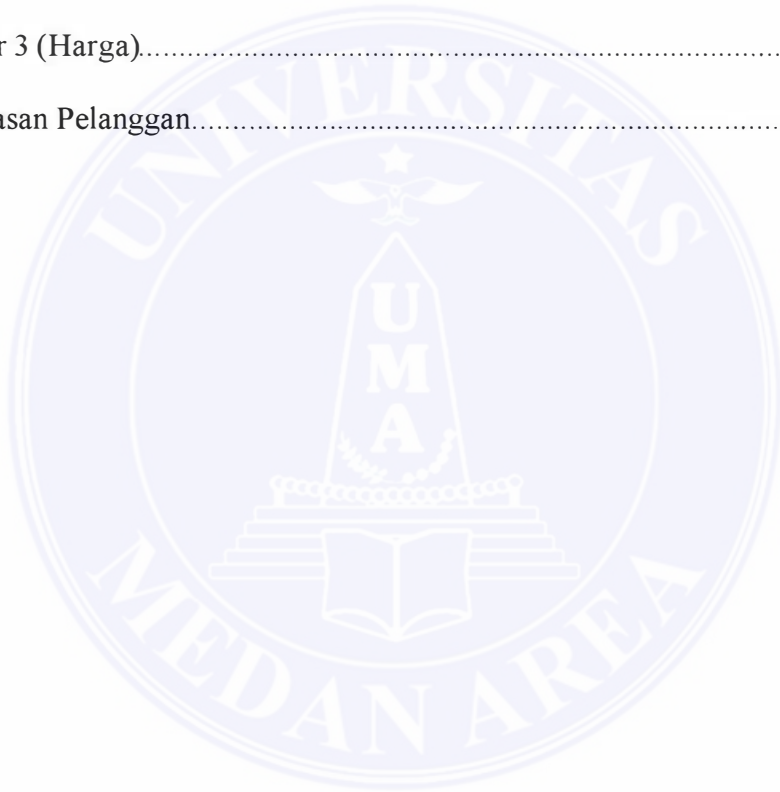
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran-saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Analisis Kontribusi Masing-Masing Faktor.....	37
2. Uji Normalitas.....	37
3. Faktor 1 (Kualitas Makanan).....	38
4. Faktor 2 (Kualitas Pelayanan).....	39
5. Faktor 3 (Harga).....	40
6. Kepuasan Pelanggan.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Data Butir Kepuasan Pelanggan.....	55
LAMPIRAN B	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan.....	69
LAMPIRAN C	Data Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	74
LAMPIRAN D	Hasil Analisis Data Penelitian.....	98
LAMPIRAN E	Skala Kepuasan Pelanggan.....	111
LAMPIRAN F	Surat Keterangan Penelitian.....	116



ABSTRAKSI

**Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
April 2012**

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PIZZA HUT CABANG SUPRAPTO MEDAN

**Oleh
Indra Agung
07.860.0342**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor mengenai kepuasan pelanggan Pizza Hut cabang Suprpto Medan. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah para pelanggan Pizza Hut cabang Suprpto Medan.

Adapun penelitian ini bersifat deskriptif dengan melihat gambaran faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap pelanggan di Pizza Hut tersebut dengan indeks reliabilitas yang diperoleh sebesar $\alpha = 0,935$ dengan menghitung jumlah jawaban untuk masing-masing nilai faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap pelanggan Pizza Hut cabang Suprpto Medan.

Selanjutnya menghitung jumlah persentase subjek yang memberikan jawaban untuk setiap faktor adalah ; kualitas makanan pada Pizza Hut cabang Suprpto dinyatakan 15% sangat baik, 7% buruk dan 78% baik, kualitas pelayanan di pizza hut tersebut dinyatakan 21% sangat baik, 16% buruk dan 63% baik, dan harga yang ditentukan oleh Pizza Hut menurut pelanggan 89% terjangkau, 3% murah dan 8% mahal. Sehingga kepuasan pelanggan di Pizza Hut tersebut dinyatakan 16% tidak puas, 25% sangat puas dan 59% puas.

Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini bahwa para pelanggan di Pizza Hut cabang Suprpto Medan telah merasa puas terhadap faktor kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. - Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin mengalami perkembangan yang pesat khususnya bagi bisnis waralaba (*franchise*) yang kini semakin berkembang di Indonesia. Semakin meningkatnya jumlah penduduk Indonesia semakin membuka lebar kesempatan berbisnis tersebut. Indonesia memberikan peluang pasar bagi pebisnis waralaba. Selain itu, sebagian pengusaha berpendapat, mengembangkan bisnis waralaba relatif lebih mudah dibandingkan dengan memulai bisnis dari nol. Adanya berbagai jenis waralaba dimulai dari toko grosir, *dry cleaning*, restoran cepat saji sampai restoran yang terpadu dengan hiburan, misalnya *Planet Hollywood* dan *Hardrock cafe*.

Salah satu jenis waralaba yang berkembang pesat saat ini adalah restoran cepat saji. Restoran cepat saji merupakan *trend* yang disambut baik oleh semua kalangan, karena restoran cepat saji menjanjikan kepraktisan dan yang pasti cepat dalam penyajiannya. Cepat saji telah menjadi gaya hidup dan ciri masyarakat modern. Saat ini semakin banyak dijumpai restoran cepat saji baik dari restoran lokal maupun asing.

Salah satu dari restoran cepat saji asing yang berkembang di Indonesia adalah Pizza Hut. Perusahaan makanan cepat saji asal negara Amerika ini, mulai berdiri pada tahun 1958 dan pada tahun 1984, Pizza Hut hadir pertama kalinya di Indonesia. Saat ini telah ada lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi.

(dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut)

Khususnya di kota Medan, tidak hanya Pizza Hut, ada juga pesaing terdekatnya yaitu Papa Ron's Pizza yang juga menawarkan Pizza sebagai menu utamanya. Sejak kemunculannya di Medan pada tahun 2001, saat ini banyak outlet-outlet Papa Ron's Pizza yang telah tutup. Dengan kata lain, Papa Ron's Pizza saat ini telah mengalami penurunan jumlah pelanggan yang cukup drastis. Berbanding terbalik dengan Papa Ron's, pada awal tahun 2011 Pizza Hut membuka outlet baru yang berdomisili di jalan Krakatau Medan. Pizza Hut membuktikan bahwa mereka mampu berkembang bukan hanya mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Majalah Sharing, 2008).

Kemudian, timbul pertanyaan mengapa Pizza Hut mampu berkembang dalam persaingan industri restoran cepat saji ini. Menurut Kotler (2003) perusahaan memang sudah seharusnya berusaha untuk membangun pelanggan-pelanggan yang setia, dengan beberapa hal yaitu menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia akan merekomendasikan kepada orang lain secara mulut ke mulut. Promosi mulut ke mulut ini pastinya akan mengundang orang lain untuk mencobanya. Dengan demikian, banyak calon pelanggan Pizza Hut yang tersebar ke segala penjuru daerah. Melihat peluang ini, Pizza Hut mencoba menjangkau mereka sehingga dapat berkembang dengan membuka outlet-outlet baru yang potensial. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada merupakan tugas yang tidak mudah, sebab perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri pelanggan seperti selera maupun perubahan kondisi lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.T. (2005). Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo-Persada.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007), *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rhieka Cipta.
- Hong Qin and Victor R.Prybutok. (2008). *Determinants of Customer-Perceived Service Quality in Fast-Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions*. Journal of Quality Management.
- Kasmir. SE. (2005). Edisi pertama. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan A.B. Sutanto. (2000). Edisi pertama. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ (2003), Edisi ke-sebelas. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Jakarta: Salemba Empat.

Majalah Online Issuu. (2007). Jakarta : issuu.com/shading/docs/0907. Tanggal Akses: Maret 2009

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution, M.N. Drs. (2005). Edisi ke-dua. *Manajemen mutu terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Siagian D, Sugiarto. (2000). *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. SUN.

Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia.

Supranto, Johannes. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

_____ (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suyadi Prawirosentono. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Torsina. (2000). *Usaha Restoran yang Sukses*. Jakarta: PT. Gramedia.

Umar, Husein. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia

Yoeti, H.Oka. (2003). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*.
Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

LAMPIRAN E
SKALA KEPUASAN
PELANGGAN

2. Identitas Responden

Nama Responden :
Alamat :

3. Screening

Petunjuk : Beri tanda (X) pada salah satu jawaban Anda

1. Sudah berapa kali anda makan direstoran ini (termasuk hari ini)?
 - a. Satu kali (**stop, terimakasih atas partisipasinya**)
 - b. Dua kali atau lebih (**lanjutkan**)
2. Kapan terakhir Anda makan direstoran ini?
 - a. Lebih dari 3 bulan yang lalu (**stop, terimakasih atas partisipasinya**)
 - b. Dalam 3 bulan terakhir (**lanjutkan**)

4. Pernyataan Utama

- Petunjuk :**
- 1. STS : Sangat Tidak Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - S : Setuju
 - SS : Sangat Setuju

Berilah tanda check (√) pada kolom berikut, sesuai dengan Pilihan Anda.

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Warna hidangan menambah selera makan				
2.	Hidangan terlihat segar dan bersih				
3.	Porsi hidangan cukup				
4.	Variasi bentuk potongan bahan makanan menarik				
5.	Suhu sajian sesuai				
6.	Tekstur hidangan baik				
7.	Aroma hidangan menggugah selera.				
8.	Hidangan yang disajikan matang				
9.	Rasa hidangan enak				
10.	Cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan				
11.	Keakuratan perhitungan oleh kasir				
12.	Menginformasikan menu-menu baru				
13.	Memberikan saran kepada saya utk memilih paket yang sesuai				
14.	Ketepatan waktu penyajian yang dijanjikan				
15.	Kesesuaian antara pesanan dan hidangan yang disajikan				
16.	Cita rasa dari setiap hidangan selalu sama setiap kali saya berkunjung				
17.	Saya tidak menunggu lama untuk memesan makanan.				
18.	Waktu yang tidak terlalu lama dalam menerima menu yang saya pesan				
19.	Tidak membiarkan saya berdiri terlalau lama ketika tempat penuh				
20.	Pelayan selalu menyambut kedatangan saya.				

21.	Pelayan memahami dengan baik menu yang dipesan				
22.	Peralatan makan, lengkap dan bersih				
23.	Tata letak meja dan kursi tidak sempit				
24.	Makanan telah mendapatkan sertifikat halal				
25.	Tempat parkir aman				
26.	Saya tidak merasa khawatir akan kehilangan barang-barang bawaan.				
27.	Hadiah mainan utk anak, tidak membahayakan (balon)				
28.	Ketersediaan kursi untuk balita				
29.	Karyawan bersedia menjaga anak saat orang tuanya mencuci tangan.				
30.	Kursi dan meja yang aman untuk digunakan.				
31.	Selalu mengingatkan saya akan barang bawaan, sebelum meninggalkan tempat.				
32.	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada saya				
33.	Karyawan mengutamakan kepentingan saya				
34.	Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan saya				
35.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial				
36.	Mengganti perlengkapan makan yang jatuh.				
37.	Memberikan tisu tambahan apabila saya memerlukan.				
38.	Pizza Hut memiliki tempat yang bersih dan rapi				
39.	Ruangan restoran memiliki dekorasi menarik				
40.	Lokasi Pizza Hut mudah dijangkau				
41.	Karyawan berpenampilan bersih dan rapih				
42.	Kemenarikan daftar menu makanan dan minuman yang tersedia				
43.	Wajah karyawan yang selalu tersenyum				
44.	Area parkir yang disediakan cukup luas				
45.	Kebersihan dan kerapihan toilet selalu terjaga.				
46.	Kelengkapan peralatan toilet (tisu & sabun cair) serta air yang mengalir deras.				

47.	Kemudahan dalam proses pembayaran (kartu kredit, debit, dll)				
48.	Sesuai antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh				
49.	Harga cukup bersaing dipasaran				
50.	Adanya potongan harga untuk paket tertentu				

*****TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA*****



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE
TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7368012 MEDAN 20223
Email: univ_medanarea@umaac.id Website: www.uma.ac.id

Nomor : *90* /FO/PP/2012
Lampiran : -
Hal : **Pengambilan Data**

16 Maret 2012

Yth. Ka. MTs. Amal Shaleh
Jalan Sawit I No. 4 Perumnas
Simalingkar Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama	: Fitra Masrury
NPM	: 07.860.0298
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *MTs. Amal Shaleh Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antar Persepsi Keharmonisan Keluarga dengan Kenakalan Remaja di MTs Amal Shaleh Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



[Signature]
Budiman, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :
- Universitas Medan Area
- Mahasiswa Ips.



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM KELUARGA AMAL SHALEH
MADRASAH TSANAWIYAH (MTS)
PERGURUAN AMAL SHALEH
NSM : 12.12.12.71.00.060

Sawit I No. 4 Telp. (061) 8360265 Perumnas Simalingkar Kelurahan Mangga - Kecamatan Medan Tuntungan - Medan 20141

Nomor : 506/ MTs – AS / III / 2012

Lamp : -

Hal : **Izin Pengambilan Data**

Kepada Yth :

D e k a n

Universitas Medan Area

Di_

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dalam lindungan Allah SWT, serta sukses dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari,
Amin Yarobbal A'lamini.

Sehubungan dengan surat Bapak No. 573 / FO/PP/2012 tertanggal 16 Maret 2012, perihal izin
Pengambilan Data pada MTs Amal Shaleh. Maka Kepala MTs Amal Shaleh Jl. Sawit I No. 4 Perumnas
Simalingkar Medan menerangkan bahwa :

Nama : Fitrah Masrury
N I M : 07.860.0298
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian di MTs Amal Shaleh Jl. Sawit I No. 4 Perumnas Simalingkar
Medan, dengan Judul Penelitian :

“ Hubungan Antara Persepsi Keharmonisan Keluarga dengan Kenakalan Remaja di MTs Amal Shaleh
Simalingkar Medan ”.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya, atas kerja sama yang baik kami
ucapkan terimakasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Medan, 21 Maret 2012



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7368012 MEDAN 20223

Email::univ-_medanarea@umaac.id Website:: www.uma.ac.id

Nomor : 90 /FO/PP/2012
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

16 Maret 2012

Yth. Ka. MTs. Amal Shaleh
Jalan Sawit 1 No. 4 Perumnas
Simalingkar Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:


Nama : Fitra Masrury
NPM : 07.860.0298
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *MTs. Amal Shaleh Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antar Persepsi Keharmonisan Keluarga dengan Kenakatan Remaja di MTs Amal Shaleh Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan
Bidang Akademik,

Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :

- Universitas Medan Area