

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua saya yang selalu berdoa kepada Allah SWT sepanjang hari buat saya sehingga saya selalu diberikan kekuatan dalam menjalani kehidupan sampai saya bisa menjadi manusia yang lebih berguna, yang membuat saya menjadi pribadi yang sabar dan tegar seperti saat ini, yang selalu sabar dalam mendidik saya dan selalu memberikan saya semangat untuk menggapai cita-cita, dan kepada kedua lelaki tangguh dirumah adik dan abang tersayang saya yang selalu menanyakan kapan wisuda kapan kelarnya jangan kebanyakan main-main, yang selalu memberikan nasihat serta masukan agar adiknya menjadi seperti yang diharapkannya dan selalu memberikan semangatnya, terima kasih buat kalian berdua, dan buat papa...mama.. terima kasih atas jerih payahnya selama ini serta dukungan yang sudah diberikan kepada saya, maafkan belum bisa memberikan yang terbaik dan belum bisa menjadi anak seperti yang diharapkan semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

Hanya karya kecil ini yang mampu saya persembahkan untuk kalian yang masih terus berjuang demi anak-anakmu.

MOTTO

“Aku tak sebaik yang ku ucapkan, tapi aku juga tak seburuk yang terlintas di hatimu.” (Ali bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya Allah tidak menilai kepada rupamu, wajahmu, hartamu, tetapi Allah menilai kemampuan qalbu dan amalanmu.”(H.R. Muslim)

“Kita tidak bisa menyamakan kopi dengan air tebu. Sesempurna apa pun kopi yang kamu buat, kopi tetap kopi, punya sisi pahit yang tak mungkin kamu sembunyikan.” (Filosofi kopi)

“Secangkir kopi lebih jujur darimu, Ia pahit tanpa menyembunyikan pahitnya Ia hitam tanpa malu mengakui warnanya.”(Penulis)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia Nya yang dilimpahkan kepada Peneliti atas selesainya penulisan skripsi ini. Kemudian tidak lupa shalawat berangkaikan salam atas junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang begitu berarti telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang-benderang serta dalam menjadikan umat manusia yang berakhlak dan berilmu pengetahuan. Berkah yang luar biasa, dengan penuh perjuangan menghadapi berbagai ujian dan cobaan yang menghasilkan sumber ilmu yang luar biasa kepada peneliti, hingga skripsi ini menjadi sebuah karya tulis yang diharapkan member manfaat bagi banyak orang. Suatu kebahagiaan yang tak terhingga bagi peneliti hingga dapat menyelesaikan karya sederhana ini dalam bentuk skripsi.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan program pendidikan jenjang S1 sekaligus salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Penelitian ini berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu Medan”. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan orang-orang terdekat dan kopi pastinya.

Kupersembahkan karya sederhana ini yang masih jauh dari kata sempurna kepada Ayahanda Agus Muliono, SE dan Ibunda Sabarita Ginting, SKM tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, mendukung dan mencukupi segala kebutuhan materi maupun non materi, serta memberikan kasih sayang yang tiada hentinya sejak lahir dan sampai penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan tak lupa pula segala nasihat dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Sebab penulis sadar tanpa bantuan tersebut, penulisan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Bapak Dra. Mulia Siregar, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I yang membantu mengarahkan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dengan meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing serta memberikan banyak pengarahan dan saran yang sangat berarti bagi peneliti hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Istiana, M.Psi selaku Ketua Penguji. Terima kasih atas kesediaan ibu yang telah meluangkan waktu menjadi ketua penguji pada sidang meja hijau peneliti.

5. Bapak Andy Chandra, S.Psi, M.Psi selaku Sekertaris dalam meja hijau. Terima kasih atas kesediaan bapak yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Syafrizaldi, M.Psi selaku Kepala Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
7. Seluruh dosen yang telah tulus memberi ilmunya pada saya dan serta para pegawai Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi.
8. Kepada Abangda tersayang Kenji Taqwa Agrita SH yang selalu overprotective kepada adiknya, yang selalu menanyakan kapan kelar skripsinya jangan main-main aja (uda kelar sekarang bg, jangan lupa uang jajan adiknya ya ditambah buat ngopi hahaha)
9. Teruntuk adik kesayangan Ib Supi Qaatin Onoita yang selalu bawel kepada penulis dan kawan berantam dirumah (jangan bandal kau, kalo dikasih tau itu didengarin)
10. Teman-teman Psikologi stambuk 2012 khususnya kelas B. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
11. Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu MedanTerima kasih telah memberikan tempat untuk penelitian karya tulis ini.
12. Terima kasih kepada para barista dan semua tempat ngopi yang telah penulis kunjungi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini (akhirnya skripsinya siap woi jangan lupa kopi gratis haha)

13. Terima kasih buat semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan memberikan dukungannya kepada penulis.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan, oleh karena itu peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata, hanya kepada Allah SWT peneliti menyerahkan diri dan semoga kita tetap dalam kasih dan lindungan-Nya. Semoga penelitian ini dapat menjadi pengabdian peneliti kepada Allah SWT, orangtua dan masyarakat Indonesia.

Medan, 04 November 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Identifikasi Masalah	9
C.Batasan Masalah.....	10
D.Rumusan Masalah	11
E.Tujuan Penelitian.....	11
F.Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A.Kepuasan Konsumen.....	12
1.Defenisi Kepuasan Konsumen	12
2.Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	15

3.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
B.Kualitas Pelayanan	20
1.Defenisi Kualitas Pelayanan	20
2.Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	22
C.Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo	25
1.Sejarah Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo	25
2.Visi dan Misi Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo	26
D.Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	27
E.Kerangka Konseptual	30
F.Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A.Tipe Penelitian	31
B.Identifikasi Variabel Penelitian	31
C.Defenisi Operasional	31
D.Subjek Penelitian	32
E.Metode Pengumpulan Data	33
F.Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	37
G.Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Subjek Penelitian	42
B. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	
1. Orientasi Kanchah	42
2. Persiapan Penelitian.....	

a. Persiapan Administrasi	44
b. Persiapan Alat Ukur	45
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian (Try Out Terpakai)	48
C. Pelaksanaan Penelitian	51
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	52
1. Uji Asumsi.....	52
2. Hasil Perhitungan Analisis Data.....	54
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	56
E. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Distribusi Butiran Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	46
2. Distribusi Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba	47
3. Distribusi Butiran Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	49
4. Distribusi Pernyataan Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba	50
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	53
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan	54
7. Rangkuman Perhitungan <i>r Product Moment</i>	55
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik..	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A ... : Alat Ukur Penelitian.....	i
Lampiran B.... : Data Penelitian.....	ii
Lampiran C.... : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	iii
Lampiran D ... : Uji Normalitas.....	iv
Lampiran E.... : Uji Linearitas.....	v
Lampiran F : Uji Hipotesis.....	vi
Lampiran G ... : Surat Penelitian	vii

