

**HUBUNGAN ANTARA *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA CV. DIWINRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

MEIDI RIYA PERTIWI KATUUK

NIM. 110511240

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2012**

**HUBUNGAN ANTARA *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA CV. DIWINRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

MEIDI RIYA PERTIWI KATUUK

NIM. 110511240

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2012**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi  
08 Februari 2012

Prof. Dr.H. Fendy Suhariadi, MT, psi  
NIP. 196601171990021001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Pada hari Senin, tanggal 20 Februari 2012 dengan susunan Dewan Penguji

Ketua,

Dr. Cholichul Hadi, M.Si, Psi  
NIP. 196403231989031002

Sekretaris

Anggota

Dra. Fajrianthi, M.Psi.,Psi  
NIP. 196803081998022001

Prof. Dr.H. Fendy Suhariadi, MT, Psi  
NIP. 196601171990021001

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:*

*Sang Maha Kaya dan Maha Penyayang*

*Papa dan Mama tersayang*

*Kakak-kakakku*

*Penulis*

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasihku kepada Tuhan yang Maha pengasih lagi penyayang, yang oleh karenaNya aku berkesempatan merasakan bangku kuliah hingga diakhir penulisan karya ini,
2. Terima kasih yang teramat sangat untuk papa dan mama atas semua dukungan dan doanya yang tiada henti, untuk setiap waktunya menanyakan setiap perkembangan pembuatan karyaku, menemaniku begadang dan support yang tiada henti ketika hati ini sempat terjatuh,
3. Terima kasih untuk kedua kakakku (Dodi dan Erwin), dan tentunya David atas dukungan dan bantuannya dalam melengkapi data-data, mengantar, menemani, dan menungguku di saat aku butuh bantuan,
4. Terima kasih untuk dosen pembimbing skripsi ini Prof. Dr. Fendy Suhariadi, MT, Psi. yang membantu dan mengajariku hingga dengan baik bisa menyelesaikan karya ini,
5. Terima kasih untuk ibu dosen wali, ibu Herdina Indrijati, S.Psi., M.Psi.
6. Terima kasih untuk dosen-dosen Fakultas Psikologi UNAIR, dan bapak-bapak praktisi yang sudah membantu rater data-data skripsiku,
7. Dan pastinya tak lupa terima kasih yang sebanyak-banyak untuk sahabat-sahabatku (Nanda, Ratih, Chistin, Rey, Indah, Aris, Rizal dan masih banyak lagi) untuk support, bantuan, informasi dan berbagai hiburan yang selalu membuatku tersenyum semangat untuk menyelesaikan karya ini.