

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
YUNITA ALIYA WIJAYANI
110710043**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2012**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

YUNITA ALIYA WIJAYANI

110710043

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2012



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 6 Maret 2012

Peneliti

Yunita Aliya Wijayani

110710043

HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penelitian Skripsi
6 Maret 2012**

Dra. Fajrianti M.Psi

NIP. 196803081998022001

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada hari Kamis,
tanggal 5 April 2012 dengan susunan Dewan penguji**

Ketua,

Dr. Seger Handoyo, Psi
NIP. 196702161991031001

Sekretaris,

Anggota,

Dr. Cholichul Hadi, M.Si
NIP. 19603231989031002

Dra. Fajrianti M.Psi
NIP. 196803081998022001

HALAMAN MOTTO

I am the masterpiece of my own life

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya ini kepada Ayah, Mama, Mas Nano dan Adikku Tuyul
yang tiada henti mengasihi dan menyanyangiku dengan doa terindah dan
harapan terbaik*

Ya Allah, Jadikanlah hidup kami selalu dilimpahi berkah yang Engkau ridhoi

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang. Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya kepada kepada kita semua yang senantiasa menyertai peneliti dalam melewati semua hambatan dan rintangan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr Seger Handoyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, saya yakin Psikologi akan terus melahirkan sarjana-sarjana Psikologi yang intelektual dan bermoral.
2. Ibu Fajrianthi sebagai Dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, memotivasi, memberikan saran dan kritik serta meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Drs.Veronica sebagai Dosen wali selama ini memberikan dukungan moril, saran dan kritik selama studi dan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Psikologi.
4. Bapak Cholicul Hadi, Ibu Dewi, Ibu Ira yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk menjadi rater dan masukan atas alat ukur yang dipakai dalam skripsi ini.

5. Segenap dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti selaku mahasiswa selama proses belajar di Fakultas Psikologi.
6. Pimpinan Cipaganti yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di travel Cipaganti.
7. Seluruh karyawan Travel Cipaganti atas bantuannya mempermudah peneliti menyebar keusioner penelitian.
8. Seluruh subyek penelitian para penumpang travel Cipaganti dan orang-orang yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan penelitian ini sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi yang yang tiada henti-hentinya memberikan doa, cinta, kasih sayang dan dukungan baik materiil maupun moril selama ini dan berdo'a demi keberhasilan saya dalam menyelesaikan skripsi.
“Love you, Ayah”, “Love you, Mama”.
10. Kakakku Mas Nano yang mengajarku tentang kerendahan hati dan kesabaran, serta adikku Aan yang selalu dengan senang hati melakukan apa yang aku perintahkan.

“Love you, brothers”

11. Sahabat-sahabat saya dudulipet (Uyul, Ichik, Utut, Incun, Etin, Imponk, Ulek, Cindul) yang telah menorehkan banyak kenangan manis dan mengisi hari-hari saya dengan celoteh, canda dan tawa. Tak lupa sahabat malam saya (Sentae) yang setia menemani begadang semalaman. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik dan terunik selama ini.

“I’m really lucky to have all of you around me”.

12. Teman-teman di kos 7D tercinta, Mbak Arin, Mbak Retno, Mbak Ardi, Mbak Cyril, dan Dita terima kasih atas suasana kekeluargaan yang kalian ciptakan.

13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2007 “*Psydojoe*”, senang bisa mengenal kalian.

14. Seluruh pihak yang belum saya sebutkan, terima kasih telah membantu kelancaran proses penyelesaian penelitian ini. Semoga Allah S.W.T membalas kalian dengan balasan yang lebih baik

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti bersedia menerima kritik dan saran untuk perbaikan di waktu yang akan datang.

Surabaya, 23 Januari 2008

Peneliti