

**HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN
ORIENTASI PELANGGAN PADA PENGEMUDI TAKSI PT.
SERASI TRANSPORTASI NUSANTARA (O-RENTZ TAKSI)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

DEWI MELANI

NIM. 110810011

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2012

**Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Orientasi
Pelanggan pada Pengemudi Taksi PT. Serasi Transportasi
Nusantara (O-Renz Taksi)**

SKRIPSI

Disusun oleh :

DEWI MELANI

NIM. 110810011

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2012

**Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Orientasi
Pelanggan pada Pengemudi Taksi PT. Serasi Transportasi
Nusantara (O-Renz Taksi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun oleh :

DEWI MELANI

NIM. 110810011

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2012



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya,
Menyetujui



(Dewi Melani)
NIM. 110810011

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi



Dra. Fairianthi, M.Psi.,Psi.
NIP. 196803081998022001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada hari Selasa, 24
Januari 2012 dengan susunan Dewan Penguji

Ketua



Dr. Seger Handoyo
NIP. 196702161991031001

Sekretaris,



Sami'an, S.Psi., M.Psi.
NIP. 197704042003121002

Anggota,



Dra. Fajrianthi, M.Psi.
NIP. 196803081998022001

HALAMAN MOTTO

Menolong Sesama Akan Membawa Kebahagiaan

Untuk Mereka dan Kita Semua

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk mama, papa, dan mbak unik yang senantiasanya menjadi inspirasi, selalu mendoakan, mendukung, dan tidak kenal lelah dalam membimbing kehidupanku. Serta untuk seluruh pengemudi taksi O-Renz di Surabaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Orientasi Pelanggan pada Pengemudi Taksi PT. Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taksi)*” sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, tidak lupa penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Nabi Muhammad SAW
2. Mama, mama, mama, papa, mbak unik, tante minuk, dek fathan, om wawan, mbak estu, dek tia, dan semua keluarga besar Sumowasito's fans club
3. Bu Dra. Fajrianthi M.Psi, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dan memberikan beberapa masukan hingga selesai tersusunnya skripsi ini
4. Bapak Dr. Seger Handoyo, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
5. Pak Ino, Prof. Fendy, Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Airlangga, yang telah memberikan banyak sekali inspirasi bagi penulis untuk selalu bersemangat dan memiliki jiwa sebagai seorang pembelajar.
6. Ibu. Ariyani Tri Wrastari, S.Psi., M. Ed, yang rela memberikan waktu dan tempat dalam berdiskusi dengan peneliti selama proses penyusunan skripsi ini

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, atas kesediaanya menjadi *Professional Judgement* terkait dengan penciptaan alat ukur penelitian yang telah berhasil dibuat oleh peneliti.
8. Mas Ayok, Bu Dewi Syarifah yang telah membantu peneliti dalam menyederhanakan pembahasan dalam skala alat ukur
9. Bu Sherly Tanoto selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi jarak jauh dan mendukung dengan memberikan beberapa literatur selama proses pembuatan skripsi ini
10. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi, yang telah memberikan kontribusi berharga bagi peneliti
11. Seluruh karyawan TU dan Bagian Akademik Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
12. Seluruh pengemudi O-Renz Taksi
13. Seluruh keluarga besar O-Renz Taksi, Pak Mujib, Pak Praz, Pak Hari, Pak Redi, Pak Andi, Mbak Eta, Pak Angga, Mbak Winda, Mas Eris, Mbak Yuyun, Mbak Awit, Mbak Sari, Mas Haris yang telah mengenalkan kepada saya bagaimana bekerja sesungguhnya
14. Bu Dian Rishita Dewi dan Bu Ninta Mahda, terimakasih atas segala masukan dan diskusi selama proses penyelesaian skripsi ini
15. Sahabat-sahabat saya dari kecil, Eca, Reza, Satriyo, Ranu, Fajar, Ceyza, Tyas, Cuy Niisa, Aisymoeth, Rani, Zii, Sharon, yang telah membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini
16. Sahabat-sahabat psikologi ceria: ulik, ninok, eliza, nussia yang tak kenal lelah membantu peneliti sejak awal perkuliahan

17. KEMANGI Corp: nita, gatra, mayang, karina, rani, alda, ayo rek jualan lagi!!
Semangat Kemangi tak pernah putus!
18. Beta Rizky Amanta selaku penenang dan penyemangat dalam kehidupan pribadi peneliti
19. Nita Ratnasari atas asramanya yang bisa saya singgahi kapanpun untuk tidur dan mengerjakan tugas
20. Teman-teman asrama EKANITA Universitas Airlangga
21. Seluruh anak-anak angkatan 2008 Fakultas Psikologi UNAIR yang tak kenal lelah memberikan inspirasi, motivasi berprestasi bagi peneliti
22. Seluruh teman-teman panitia APIO atas semangat, jiwa kepemudaan yang luar biasa
23. Teman-teman MAGANGERS 15, 16, 17 LP3T, mbak lubna, mbak nchun, mbak nisa, mbak yanta, mas imron, terimakasih telah mengajarkan saya bagaimana bekerja sama dengan baik dan tulus
24. Teman-teman T-BONE, terimakasih telah membantu untuk selalu ceria
25. Mbak Kinanti Alfisyahri, terimakasih atas dukungan dan keoptimisan yang diberikan kepada peneliti
26. Mbak Hana, terimakasih atas dukungan dan diskusi yang dilakukan dengan peneliti
27. Mbak Herlina, terimakasih banyak atas keoptimisan dan memberikan bimbingan selama pengerjaan skripsi ini
28. Rizqy Amelia Zein, S.Psi, yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi dengan peneliti

29. Teman-Teman KKN BBM 45 Kelurahan Sukolilo yang luar biasa! Kemal, Betsy, Evi, Rizqi, Atok, Encha, Mas Aryo, Mas Putu, Manda, Astrid, Putri, Lala, Dek afif, Alvi “Sukaesih”, Wira, Widi. Love you all!
30. Teman-Teman SD PC 2009, 2010 yang telah mengajarkan kepada peneliti bagaimana bekerja sama dengan baik dan tulus
31. Teman-teman angkatan 2006, 2007, dan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, mengenal kalian membuat penulis mengerti akan artinya hidup dan keberagaman.
32. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, untuk segala masukan dan semangat yang diberikan selama ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga skripsi ini membutuhkan saran, masukan, dan kritik untuk menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada pembaca dan banyak pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Penulis