

**HUBUNGAN ANTARA EKUITAS MEREK DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL DI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

LUJENG BUDI AGITA

NIM: 111111027

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SURABAYA

2016

**HUBUNGAN ANTARA EKUITAS MEREK DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

Lujeng Budi Agita

NIM. 111111027

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2016

SURAT PERNYATAAN

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

Surabaya, 20 Januari 2016

Lujeng Budi Agita

NIM. 111 111 027

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh:
Dosen pembimbing Penulisan Skripsi

Berlian Gressy Septarini, M. Psych (Org). Psikolog

NIP. 1980009052005012003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan dewan penguji pada hari Rabu tanggal

20 Januari 2016 dengan susunan Dewan Penguji:

Ketua

Sami'an, M.Psi., Psikolog

NIP. 197704042003121002

Sekretaris

Anggota

Dimas Aryo Wicaksono, S.Psi., M.Sc. Berlian Gressy Septarini, M.Psych (Org). Psikolog

NIP. 198403142012121002

NIP. 1980009052005012003

HALAMAN MOTTO

“But perhaps you hate a thing and it is good for you; and perhaps you love a thing and it is bad for you. And Allah Knows, while you know not.”

(Al-Baqarah: 216)

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan ridha-Nya hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Rintangan akan selalu ada dalam setiap perjalanan, namun berkat adanya dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, semua itu dapat teratasi dan skripsi ini akhirnya dapat penulis selesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu pengerjaan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Nurul Hartini, M. Kes., psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga atas dukungan dan bimbingan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
2. Ibu Berlian Gressy Septarini, M. Psych (Org), psikolog selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, serta masukan yang Ibu berikan kepada penulis terkait pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Tino Leonardi, M.Psi., psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih untuk semua dukungan dan nasehat yang diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
4. Bapak Dr. Cholicul Hadi, psikolog, Bapak Herison Pandapotan Purba, S.Psi., M.Sc., Ibu Sherly Rosalina Tanoto, S.Psi., M. Comm., selaku

professional judges untuk alat ukur penelitian ini. Terima kasih atas saran yang diberikan.

5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu berharga selama masa perkuliahan penulis.
6. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibunda saya tercinta, Sрни Muka Rahayu, atas kasih sayang, doa, kepercayaan, dukungan yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga dan hal lain yang tidak terhitung jumlahnya.
8. Ayah saya, Hari Budi Santoso atas doa, dukungan, dan masukan yang diberikan baik dalam proses penyusunan skripsi, maupun dalam menyelesaikan masalah-masalah kehidupan lainnya. Terima kasih telah menjadi sosok lelaki terbaik sejauh ini.
9. Kakak dan Adik saya, Putri Budi Agita dan Inggil Budi Satrio atas dukungan, bantuan dan hiburannya selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat kecil penulis, Muhammad Adilla Alam, Muhammad Zulfri Ramsi, Widya Deswinda dan Desy Putri Yuliza. Terima kasih atas kebersamaannya selama 16 tahun ini, terima kasih untuk selalu mendukung dan menghibur penulis meskipun terbataskan jarak.

11. Sahabatku Iga Puput Kusuma Wardhani, terima kasih telah menemani penulis selama masa-masa perkuliahan, dalam keadaan susah maupun senang. Semoga sukses dan kebersamaan ini terus terjaga.
12. Meutia Ikawidjaja, Haryo Sasmito Adi Kusumo, Dwiky Surya Permana, Choni Ullayangraeni dan Achmad Zulkifli, terima kasih telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dita Aprilia Kusuma Wardhani dan Renna Nadhila, terima kasih atas dukungan, bantuan dan pengalaman yang diberikan kepada penulis selama ini.
14. Robbiatul Adinda, Dea Tsamara, Martinus Anugrah, Muhammad Fadli Imran, Isnan Muhiba P.P, Reyansa Budiyanto dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan.
15. Teman-teman psikologi 2011 atas pengalaman, kerjasama, dan dukungan kalian terhadap penulis.
16. Seluruh pihak yang belum penulis sebutkan, terima kasih telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.