

**HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA KARYAWAN CAFE MIE REMAN DI BANDUNG**

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi*

SKRIPSI



Disusun oleh:
Ganindya Kayantri Tumbuan
0901918

JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2014

HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN CAFE MIE REMAN DI BANDUNG

Oleh
Ganindya Kayantri Tumbuan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Psikologi pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Ganindya Kayantri Tumbuan 2014
Universitas Pendidikan Indonesia
Oktober 2014

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

GANINDYA KAYANTRI TUMBUAN

NIM: 0901918

**HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA KARYAWAN CAFE MIE REMAN DI BANDUNG**

Disetujui dan Disahkan Oleh Pembimbing:

Pembimbing I



Drs. H. M. Engkos Kosasih, M.Pd
NIP. 19611002 198403 1 004

Pembimbing II



Ita Juwitaningrum, S.Psi, M.Pd
NIP. 19780312 200501 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan



Hefli Ihsan, M.Si
NIP. 19750912 200604 1 002

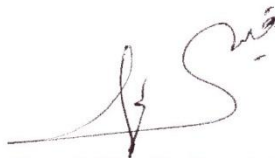
SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA:

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Oktober 2014

Waktu : 10.00

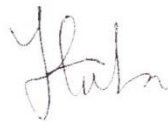
Tempat : Gedung Psikologi Lantai 2 R. 202

PENGUJI I



Drs. MIF. Baihaqi, M.Si
NIP. 19624208 198803 1 001

PENGUJI II



Ita Juwitaningrum, S.Psi, M.Pd
NIP. 19780312 200501 2 002

PENGUJI III



Sitti Chotidjah, M.A. Psi
NIP. 19771205 200604 2 001

Tanggung jawab yudisiris ada pada:

Peneliti,



Ganindya Kavantri Tumbuan
NIM. 0901918

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Hubungan Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Bandung, Oktober 2014
Yang membuat Pernyataan

Ganindya Kayantri Tumbuan
NIM 0901918

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Tuhan semesta alam, karena atas segala berkah, rahmat, dan hidayah karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Cafe Mie Reman di Bandung”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana psikologi di Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

Peneliti menyusun skripsi ini seoptimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang baik pula. Namun peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang diberikan oleh para pembaca skripsi ini agar dapat membantu peneliti untuk melakukan penelitian lebih baik lagi.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Oktober 2014

Peneliti,

Ganindya Kayantri Tumbuan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis pun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orangtua peneliti, Drs. Benny L. Tumbuan (Alm) dan Rr. Trikorawati, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, do`a dan kasih sayangnya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Helli Ihsan, M.Si., selaku Ketua Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama penulis melangsungkan perkuliahan, serta membantu menilai validitas instrumen untuk digunakan dalam penelitian ini.
3. Bapak H. Engkos Kosasih, M.Pd., selaku Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, inspirasi, serta saran kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ita Juwitaningrum, S.Psi, M.Pd., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan dukungan, sumbangan pemikiran serta arahan yang sangat berharga kepada peneliti
5. Ibu Diah Zaleha Wyandini, M.Si., yang membantu peneliti menilai validitas instrumen untuk digunakan dalam penelitian.
6. Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf Jurusan Psikologi FIP UPI, yang telah membantu dalam administrasi serta saran dan bekal ilmu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kak Ari (Manajer Cafe Mie Reman di Bandung) yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian, serta seluruh karyawan Mie Reman Bandung yang telah mengisi kuesioner.

8. Kak Gustav, kak Vivi, kak Rian, dan kak Shelly, selaku kakak peneliti yang senantiasa memberikan dorongan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
9. Rezky Febriansyah Putra dan keluarga, selaku orang-orang yang spesial buat peneliti yang senantiasa menemani peneliti mencari data penelitian dan selalu memberikan dorongan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini
10. Sari Andayani, selaku sahabat peneliti yang membantu dalam proses olah data penelitian.
11. Bang Donie, selaku teman peneliti yang membantu dalam proses uji coba instrumen penelitian.
12. Pak Firdan (Manajer Cafe Tokyo Connection) yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan uji coba instrumen penelitian, serta seluruh karyawan Tokyo Connection Bandung yang telah mengisi kuesioner uji coba instrumen.
13. Seluruh keluarga besar dari mama dan papa. Terimakasih atas segala dukungannya kepada peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini.
14. Sahabat seperjuangan, Nata, Icha, Aulia, Sari, Anden, Vera, Inka, Molli, Uni, Jelli, Dilla, Kika, Nasar, Aci, Sheii. Terimakasih untuk semua kebaikan, motivasi dan masa-masa kebersamaan yang luar biasa saat perkuliahan.
15. Keluarga besar Psikologi UPI angkatan 2009 AUM. Terimakasih atas segala cerita, pengalaman, pelajaran, dan persahabatan yang terjadi selama perkuliahan di Psikologi UPI.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi.

Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang melimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan oleh pihak-pihak tersebut.

Bandung, Oktober 2014

Ganindya Kayantri Tumbuan

