

No. Skripsi: 741/Skripsi/PSI-FIP/UPI/06.2018

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH,
KOMITMEN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana
Psikologi



Dosen pembimbing :

Medianta Tarigan, M. Psi.
Anastasia Wulandari, M. Psi.

Disusun Oleh:

Rina Tri Yuningsih
1300624

**DEPARTEMEN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2018**

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH,
KOMITMEN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

Oleh:
Rina Tri Yuningsih

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Departemen Psikologi
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia

© Rina Tri Yuningsih
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni, 2018

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Rina Tri Yuningsih
1300624

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH,
KOMITMEN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I



Mediarta Tarigan, M.Psi.
NIP. 19820514 200604 1 002

Dosen Pembimbing II



Anastasia Wulandari, M.Psi.
NIP. 19780208 200604 2 002

Mengetahui,
Ketua Departemen Psikologi




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

SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA:

Hari/Tanggal : Kamis, 28 Juni 2018
Waktu : 15.00 – 16.00 WIB
Tempat : Ruang Lab. Klasikal Lantai 2 FIP UPI

Para Penguji Terdiri Dari:

Penguji I



Helli Ihsan, M.Si

NIP: 19750912 200604 1 002

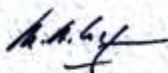
Penguji II



Mediarta Tarigan, M.Psi

NIP: 19820514 200604 1 002

Penguji III

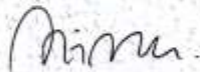


M. Ariez Musthofa, M.Si

NIP: 19740409 200812 1 002

Tanggungjawab yuridis ada pada:

Peneliti



Rina Tri Yuningsih

NIM: 1300624

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi/tesis/disertasi dengan judul "**Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hotel di Bandung**" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2018
Yang membuat pernyataan,

Rina Tri Yuningsih
NIM. 1300624

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hotel di Bandung” dengan lancar.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi, di Departemen Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Selain itu, skripsi ini merupakan suatu karya tulis ilmiah yang dihasilkan atas proses pembelajaran yang telah diperoleh penulis selama berkuliah di Departemen Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini terdapat beberapa kekurangan peneliti sebagai pemula,, baik dalam bentuk sistematika penulisan, penyajian, maupun isinya sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk menyempurnakan skripsi ini dan juga peneliti dapat lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berpartisipasi dan membantu terselesaikannya skripsi ini. akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Bandung, Juni 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kemudahan dan kasih sayang-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan setiap tahap dalam penyusunan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, masukan, bimbingan dan informasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Papah Turiman Setiabudi dan Mamah Nining Yuningsih yang telah memberikan dukungan, do'a dan kasih sayangnya kepada penulis, serta telah sabar kepada penulis khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Medianta Tarigan, M.Psi selaku pembimbing satu dan Ibu Anastasia Wulandari selaku pembimbing dua yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi kepada penulis, serta selalu meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. M. Engkos Kosasih, M.Pd. selaku Ketua Departemen Psikologi UPI yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Ifa Hanifah Misbach, M.A. Psikolog., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan memberikan arahan dalam perkuliahan dari semester satu hingga peneliti menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Helli Ihsan, M.Si., selaku dosen psikometri yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis, terutama dalam metode penelitian kuantitatif sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Psikologi UPI yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, serta mengenalkan dunia psikologi kepada penulis. Dan juga terima kasih kepada Kang Ali dan Bu Mia yang memberikan pelayanan dan juga membantu penulis dalam kelancaran administrasi yang dibutuhkan selama penulis berkuliah dan juga saat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kak Nofi Budiantoro, Kak Pelani Ratno Saputra, Teh Siti Maryam dan Teh Asni yang telah menjadi keluarga, memberikan dukungan, serta menjadi pengganti Papah dan

Mamah selama penulis berkuliah di Bandung. Dan juga kepada adik Jody Julianto yang sesekali berkunjung ke Bandung dan mengajak penulis untuk pulang ke Garut, penulis ucapkan terima kasih.

8. Kepada keponakan-keponakan kecilku, Haekal, Alya, Hilal dan Hisyam yang telah menjadi teman penulis, bocah-bocah yang dapat menjadi pelipur lara penulis sehingga penulis tidak merasa bosan dan kesepian selama berada di Bandung.
9. Tania Dhali Shonnareta, Berthy Dwi Baroqah dan Pusparani Ratna Dwisara yang telah menjadi sahabat, keluarga, pendukung dan juga yang selalu memberikan perhatian selama penulis berkuliah di Bandung. Terimakasih atas semua cerita dan kenangan yang telah kalian berikan kepada penulis. Semoga kita dapat dipertemukan kembali dan membuat kenangan indah yang lain.
10. Untuk sahabat-sahabatku Nadia Sari Katresna, Diny Nurdiany, Fauziah Salma Zahra, Rahmi Amalia dan juga Selly Meita Lufti yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman seperjuangan payung penelitian Berthy Dwi Baroqah dan Bela merdianingsih yang telah sabar menghadapi sikap-sikap penulis pada saat penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan akhirnya penelitian kita telah selesai.
12. Teman-teman KKN-ku tersayang, Nova, Irma, Ratiha, Aulia, Vera, Satris, Fawwas, Fahmi, Edo, dan Arif yang telah menjadi keluarga baru dan memberikan pengalaman, cerita serta kenangan yang indah selama penulis menjalankan KKN. Semoga secepatnya kita dapat berkumpul dengan lengkap ya.
13. Teman seperjuangan Psikologi Angkatan 2013 yang telah menjadi keluarga penulis selama berkuliah, yang telah memberikan pengalaman, memberikan kasih sayang, perhatian, masukan kritik dan juga saran kepada penulis sehingga penulis dapat berubah menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan lebih mengenal dunia lebih luas.
14. Keluarga PGTK-Daycare Psycenter yang telah menemani, memberikan pengalaman, dan juga mewarnai hari-hari penulis selama beberapa bulan pada saat menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh responden penelitian, baik itu pada saat *tryout* ataupun saat pengambilan data. Terima kasih telah mengisi kuesioner payung penelitian penulis dan juga telah sabar dalam

memberikan setiap jawaban. Tanpa adanya kalian, penelitian dan skripsi yang dilakukan oleh peneliti tidak akan mungkin sampai pada tahap penyelesaian.

16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih, berkat bantuan dan dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, Aamiin.

Bandung, Juni 2018

Penulis,
Rina Triyuningsih