

No. Skripsi: 742/Skripsi/PSI-FIP/UPI/06.2018

**GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL
DI BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar
Sarjana Psikologi



Disusun Oleh :
Berthy Dwi Baroqah
1303575

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

**GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

Oleh:
Berthy Dwi Baroqah

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

© Berthy Dwi Baroqah 2018
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

Berthy Dwi Baroqah
1303575

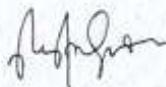
**GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I



Mediahta 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 : 14.00 – 15.00 WIB
Tempat : Ruang Lab. Klasikal Lantai 2 FIP UPI

Para Penguji Terdiri Dari:

Penguji I



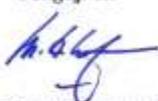
Helli Ihsan, M.Si.
NIP: 19750912 200604 1 002

Penguji II



Medianta 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



Berthy Dwi Barogah
NIM: 1303575

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi/tesis/disertasi dengan judul “**Gaya Berpikir, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hotel di Kota 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,

Berthy Dwi Baroqah
NIM. 1303575

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gaya Berpikir, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan Hotel di Kota Bandung”. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Rasulullah SAW. Penulisan skripsi ini khususnya diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf serta mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penelitian ini. Akhir kata, besar harapan penulis bahwa hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca skripsi ini.

Bandung, Juni 2018

Berthy Dwi Baroqah

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini. Selama proses dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. M. Engkos Kosasih, M.Pd., selaku Ketua Departemen Psikologi FIP UPI yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama proses pembelajaran di Departemen Psikologi FIP UPI.
2. Bapak Medianta Tarigan, M. Psi., selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan selalu bersabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dari proposal hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Anastasia Wulandari, M.Psi., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukannya dalam membimbing penulis dari awal pembuatan draft skripsi hingga selesai.
4. Bapak Drs. MIF Baihaqi, M. Si., yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji validitas serta memberikan saran perbaikan sehingga menghasilkan instrumen yang lebih baik untuk digunakan dalam penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Psikologi UPI yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, serta kemudahan selama penulis berkuliah.
6. Kedua orangtua tercinta serta kakak dan adik tersayang, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan, doa, bantuan, serta perhatiannya kepada penulis.
7. Teman-teman sepayung penelitian Rina dan Bela yang telah berbagi suka dan duka serta saling menguatkan dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Indrawati, Jesika, dan Dhiyaa yang telah dermawan dalam membagikan ilmu serta meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk membimbing penulis dalam mengolah data penelitian
9. Sahabat-sahabatku Ayu, Nurul, Wilda, Maya, Adila, Fitri, dan Thoiba yang meskipun jauh di mata namun tidak henti-hentinya menyemangati sehingga penulis bersemangat kembali untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabatku di Psikologi 2013 Gia, Wyddie, Rina, dan Tania yang membuat masa-masa perkuliahan menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan untuk dijalani.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Psikologi 2013 yang telah membuat masa kuliah menjadi lebih mudah dan menyenangkan untuk dilalui.
12. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang tidak sedikit ini.

Serta terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu atas bantuannya selama proses pembuatan skripsi ini. Semoga kebaikan dan bantuannya dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Juni 2018

Berthy Dwi Baroqah