

**KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
TRANSPORTASI *ONLINE* DI KABUPATEN KARAWANG**

NON-SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi UBP Karawang



Diajukan Oleh:

Nama : Dede Nuni Alpiah

NIM : 20416273201193

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN



Nama : Dede Nuni Alpiah

NIM : 20416273201193

Fakultas : Psikologi

Judul Tugas Akhir :

**Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi *Online***

Di Kabupaten Karawang

Tanda Persetujuan Tugas Akhir

Pembimbing I,

(Linda Mora, M.Psi., Psikolog)
NIDN: 0405038105

Pembimbing II,

(M. Choirul Ibad, M.Psi.)
NIDN: 0427059402

Karawang, 23 Juli 2024

Koordinator Program Studi

(Linda Mora, M.Psi., Psikolog)
NIDN: 0405038105

LEMBAR PENGESAHAN**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Dede Nuni Alpiah
NIM : 20416273201193
Fakultas : Psikologi
Judul Tugas Akhir :

Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi
Online Di Kabupaten Karawang

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir
Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang
pada tanggal: 14 Agustus 2024

Dewan Penguji I : Arif Rahman Hakim, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0307127903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi



Fakultas Psikologi
Dr. Cempaka Putrie Dimala, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0413128602

LEMBAR PERNYATAAN

iii

**LEMBAR PERNYATAAN
TIDAK MENYONTEK ATAU MELAKUKAN TINDAKAN PLAGIAT**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dede Nuni Alpiah

NIM : 20416273201193

Program Studi : Psikologi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

**Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi *Online***

Di Kabupaten Karawang

Adalah hasil karya saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Karawang, 07 Juli 2024



Dede Nuni Alpiah
20416273201193

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir judul “Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi *Online* Di Kabupaten Karawang”. Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi di Program Studi Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang. Tugas akhir ini juga merupakan salah satu implementasi dari ilmu psikologi di bidang Psikologi Industri Dan Organisasi khususnya Psikologi Konsumen.

Penulis menyadari dari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dan mengimplementasikan ilmu psikologi yang lainnya. Penulisan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, arahan, dan *support* dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ucapan terima kasih untuk penyelesaian tugas akhir disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM sebagai Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang
2. Ibu Dr. Cempaka Putrie Dimala, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang
3. Ibu Linda Mora, M.Psi., Psikolog selaku Koordinator Program Studi Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ibu Linda Mora, M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk bias membimbing dan memberikan

arahan mengenai penulisan tugas akhir dari mulai pendahuluan hingga kesimpulan, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

5. Bapak M. Choirul Ibad, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pemahaman serta arahan mengenai penulisan tugas akhir, sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
6. Semua Dosen Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menempuh pendidikan
7. Ibu Iin Lindawati selaku ibu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada ibu tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Ibu, terima kasih atas segala pengorbanan dan dorongan yang telah ibu berikan. Tanpa doa dan cinta ibu, penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Yayat Sunandar selaku ayah, yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik dalam bentuk moral maupun material. Terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dan doa yang tiada henti yang telah ayah berikan selama ini. Dukungan ayah telah menjadi sumber semangat yang tak ternilai dalam perjalanan akademik saya.
9. Seseorang yang spesial bagi penulis yang selalu memberikan dukungan untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
10. Para teman dan sahabat yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan mendukung dalam terselesaikannya tugas akhir ini.

Terima kasih atas pengertian, kerjasama dan support dari anda. Besar harapan penulis, tugas akhir ini akan sangat berguna bagi perkembangan khazanah keilmuan program studi.

Karawang, 10 Juli 2024

Penulis,

Dede Nuni Alpiah