



**HUBUNGAN ANTARA *SERVICE EXCELLENCE*
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN CAFE DEKULTUR
PAKJO PALEMBANG**

SKRIPSI

**RAHMAT SYAHPUTRA HANDRIADI
1920901090**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2024**



**HUBUNGAN ANTARA *SERVICE EXCELLENCE*
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN CAFE DEKULTUR
PAKJO PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Negeri Islam Raden Fatah Palembang**

**RAHMAT SYAHPUTRA HANDRIADI
1920901090**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya,

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi

NIM : 1920901090

Judul Skripsi : Hubungan Antara Service Excellent Dengan
Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang

Menyatakan Bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Palembang, 25 November 2024

Penulis



Rahmat Syaputra Handriadi

NIM. 1920901090

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi
Program Studi/ Fakultas : Psikologi Islam/ Psikologi
Judul : Hubungan Antara *Service Excellence* Dengan
Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo
Palembang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Sarah Afifah, M.A. ()
Sekertaris : Siti Dini Fakhriya, M.A. ()
Pembimbing : Kiki Cahaya Setiawan, M.Si ()
Penguji I : Budiman, S.Psi., M.Si., Ph.D. Psy ()
Penguji II : Dwi Despiana, M.Psi. ()

Ditetapkan di : Palembang
Tanggal : 31 Desember 2024
Dekan,

Prof. Dr. Muhammad Uyun, S.Psi., M.Si
NIP. 197411152008011008

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Syaputra Handriadi
NIM : 1920901090
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Freeright*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Hubungan Antara Service Excellent Dengan Kepuasan Konsumen Cafe Dekultur Pakjo Palembang". Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Raden fatah berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Tanggal : 25 November 2024

Yang menyatakan



Rahmat Syaputra Handriadi

NIM. 1920901090

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Ibu Dekan Fakultas Psikologi
UIN Raden Fatah Palembang

Dengan hormat, setelah mengadakan bimbingan data perbaikan kami berpendapat bahwa skripsi berjudul **"HUBUNGAN ANTARA SERVICE EXCELLENT DENGAN KEPUASAN KONSUMEN CAFE DEKULTUR PAKJO PALEMBANG"**

YANG DITULIS OLEH SAUDARA :

Nama : Rahmat Syahputra Handriasi
NIM : 1920901090

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Palembang,
Pembimbing



Kiki Cahaya Setiawan, M.Si
NIP. 2009018901

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

“Jika Kau Menungguku Untuk Menyerah Berarti Kau Akan Menungguku Selamanya (Uzumaki Naruto)”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wata'ala pemilik segala ilmu pengetahuan. Dengan izin, limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Rahmat Syaputra Handriadi, terima kasih telah berjuang sejauh ini dengan penuh ketekunan dan semangat yang luar biasa. Terima kasih atas keberanianmu untuk terus melangkah maju, meski dihadapkan pada berbagai tantangan dan rintangan yang tidak mudah. Terima kasih juga telah bertahan dengan penuh kesabaran dan ketabahan hingga saat ini, menunjukkan kekuatan yang luar biasa dalam menjalani setiap proses dan perjalanan hidup yang penuh makna ini. Semoga semua usaha dan perjuangan ini menjadi langkah awal menuju keberhasilan yang lebih besar di masa depan.
2. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada panutanku, ayahanda tercinta Syamsuardi Syaka (Alm). Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, beliau telah memberikan teladan yang luar biasa dalam mendidik, membimbing, dan memotivasi saya untuk terus belajar dan berjuang. Dukungan dan doa yang tiada henti dari beliau telah menjadi kekuatan utama yang mengantarkan saya hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini dan meraih gelar sarjana. Semoga segala pengorbanan, kasih sayang, dan semangat yang telah beliau curahkan senantiasa menjadi amal jariah dan mendapatkan balasan terbaik di sisi Allah SWT.
3. Pintu surgaku, Ibunda Ita Harahap, adalah sosok yang luar biasa. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, semangatnya yang tak pernah padam, rasa kasih sayangnya yang tulus, serta sujudnya yang penuh harapan selalu

menjadi doa yang mengiringi langkah dan perjuangan anak-anaknya menuju kesuksesan.

4. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Jajaran Dekanat, Program Studi, Dosen, dan seluruh Staff Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam segala urusan yang saya hadapi. Bantuan serta kerjasama yang telah diberikan sungguh sangat berarti dan membantu dalam setiap langkah perjalanan akademis dan profesional saya. Kepada bapak Kiki Cahaya Setiawan, M.Si selaku dosen pembimbing. Terimakasih sudah berkenan membimbing dengan baik, memberikan ilmu serta waktu agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, karya ini saya persembahkan kepada Cafe Dekultur Pakjo Palembang, yang telah menjadi inspirasi dalam penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan, kepuasan konsumen, dan keberlanjutan bisnis Cafe Dekultur, serta menjadi bukti apresiasi atas dedikasi kafe dalam memberikan pengalaman terbaik kepada para pelanggannya. Terima kasih atas kehangatan, keramahan, dan semangat yang selalu hadir di setiap sudut kafe ini.
6. Kepada dengan NIM 09031182025018, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ataupun materi kepada saya, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
7. Kepada teman seperjuanganku di organisasi Himpunan Mahasiswa Pemuda Palembang (HIMPAL), Pelajar Islam Indonesia (PII), dan orang-orang baik di Panwas Kecamatan Sako. Terima kasih atas support, canda tawa, dan tangis air mata yang kita lalui bersama-sama.
8. Kepada Almamater dan para Dosen beserta staff jajaran lainnya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga di masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Antara *Service Excellence* dengan Kepuasan Konsumen di Cafe Dekultur Pakjo Palembang" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 sekaligus memperoleh gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi) pada Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang pelayanan konsumen dan kepuasan pelanggan.

Palembang, 25 November 2024
Penulis,

Rahmat Syaputra Handriadi
NIM. 1920901090