

HUBUNGAN ANTARA *BRAND TRUST* (KEPERCAYAAN MEREK)  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN WOK NOODLE  
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi



Oleh:

RINDA SEPTIANA

NBI : 511104502

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2015

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RINDA SEPTIANA  
NBI : 511104502  
JUDUL : HUBUNGAN ANTARA *BRAND TRUST* DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN WOK NOODLE  
SURABAYA

Surabaya, 23 Juni 2015

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Eben Ezer Nainggolan, S.Psi., M.Si., SH., Mkn  
M.Si

Diah Sofiah, S.Psi.,

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Dewan Penguji

1. Drs. Sahat Saragih, M.Si \_\_\_\_\_
2. Eben Ezer Nainggolan, S.Psi., M.Si., SH., M.Kn \_\_\_\_\_
3. Diah Sofiah, S.Psi., M.Si \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,

Dr. Suroso, MS

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah disajikan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 8 Juli 2015

Rinda Septiana

## PERSEMBAHAN

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, dengan penuh rasa syukur  
kupersembahkan karya ilmiah ini kepada:

Ibuku tercinta

Terimakasih atas perjuangannya dalam merawat, mendidik serta mengantar  
menuju pencapaian cita-citaku. Terimakasih yang tak terhingga atas doa  
dan dukungan yang telah diberikan.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi

Yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengetahuan serta  
bimbingannya.

Kepada Seseorang yang dengan setia dan sabar memotivasi, menemani dari  
jauh serta menunggu kelulusanku.

**MOTTO**

**Hidup adalah perjuangan**

## **Kata Mutiara**

Mereka yang tidak mampu menahan  
pedihnya belajar, maka mereka harus  
mampu menanggung pedihnya kebodohan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga skripsi dengan judul “Hubungan Antara *Brand Trust* (Kepercayaan Merek) dengan Kepuasan Konsumen di Restoran Wok Noodle Surabaya” dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih dapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati serta perasaan yang mendalam penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada :

1. Ibuku tercinta **Ibu Ponirah**, yang dengan sabar mendidik, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan perjuangan serta tak pernah putus dalam mendoakan penulis agar tercapai apa yang dicita-citakan.
2. **Prof. Dr. drg. Hj. Ida Ayu Brahmasari, Dipl.,DHE., MPA.**, selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Kepada Bapak **Dr. Suroso, MS** Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Kepada **Bapak Eben Ezer Nainggolan, S.Psi., M.Si., SH., M.kn.** yang telah dengan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi pengertian serta membuka sudut pandang penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada **Ibu Diah Sofiah, S.Psi., M.Si** selaku pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberi perhatian, arahan serta petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada **Ibu Niken Titi Pratitis, S.Psi., M.Si** selaku dosen wali yang telah memotivasi penulis dan memberikan bimbingan selama masa kuliah.
7. Kepada teman-teman fakultas psikologi terutama Linda, Ahmet, Yunita yang selalu memberikan warna dan keceriaan selama masa kuliah.



8. Kepada teman-teman kos Tyas, Vera, Deli dan Dila yang selalu meramaikan kos sehingga penulis merasa mempunyai keluarga baru.
9. Kepada teman kos sekaligus teman kuliah satu fakultas Zakiah yang selalu memotivasi agar kami bisa wisuda bersama.
10. Kepada Ibu Wiji, Mba Shinta dan Mas Charles rekan ditempat kerja yang begitu solider karena selalu mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi.
11. Kepada Kangmas Nur cahyo terimakasih atas kesabaran, cinta, motivasi dan semangat yang selalu diberikan agar skripsi ini selesai tepat waktu. Terimakasih atas kesetiaanya dalam menunggu penulis menyelesaikan studi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembacanya.

Surabaya, 9 Juli 2015

Penulis

Rinda Septiana

