

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA PENGGUNA UBER DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana
Strata 1 (S-1)**

Erick Satria Nugraha

NRP: 1152260



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Pengguna Uber Di Kota Bandung”

Tugas Akhir Manajemen Pemasaran adalah salah satu mata kuliah wajib yang harus diambil oleh mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen yang mengambil konsentrasi pada bidang pemasaran. Dengan terselesaikannya tugas akhir ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukkan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. A.Rinny Maharsi, SE. MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk serta masukan sehingga terwujudnya tugas akhir ini.
2. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., MSi. selaku Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.
9. Keluarga yaitu orang tua, yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Untuk yang terkasih Wullan Lestari S.E., yang selalu mendukung dan menemani.
11. Sahabat-sahabat terdekat yang terkasih yaitu Alan, Ami, Angga, Hendry, Yos, Yuda, Badroes, Yoki Jippo, Anak-anak B2 ,dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah mendukung baik dari doa dan semangat sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
12. Kepada Perusahaan Uber yang telah memberikan kesempatan dan informasi sehingga saya bisa beli mobil dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir, baik dari materi, maupun dari segi penyampainnya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan laporan ini, Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.