

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA ONE EIGHTY
COFFEE BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh :

CELINE MAGDALENA

1352020



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY
(STUDY IN : ONE EIGHTY COFFEE BANDUNG)**

A THESIS

*In Partifial Fulfillment of the Requirements for The Degree of
Bachelor of
Science of Management*

By

CELINE MAGDALENA

1352020



**BACHELOR OF MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan KasihNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada : One Eighty Coffee Bandung)’.

Masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, namun peneliti telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun skripsi ini. Dan pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala kebaikan dan karuniaMu yang menjadi kekuatan bagi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, papa (Chandra Hidayat) dan mama (Silvia Wiyanti) yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam segala hal yang tak terhingga sampai skripsi ini selesai. Juga kepada semua keluarga saya yang mendukung saya selama ini, koko (Kelvin Alexander), cici (Lauren Yevanli), adik perempuan (Cinthiya Priskilla), dan keluarga besar saya lainnya yang selalu menjadi semangat saya.
3. Ibu Kartika, selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua bantuan, arahan, kesabaran Ibu selama saya menyusun skripsi ini. Saya merasa sangat beruntung dapat dibimbing oleh Ibu, dan juga terimakasih telah menjadi dosen pengajar manajemen pemasaran dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Agus Aribowo S.E., M.M, selaku dosen wali saya yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
7. Bapak Allen Kristiawan S.E., M.M, Ibu Kezia Kurniawati Nursalin S.E., M.M, Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si, Bapak Agus Aribowo, S.E., M.M, Ibu Adelheid Rinny Maharsi, S.E., M.M., Ibu Ariessa Aprikkia, S.E., M.Si. Selaku dosen-dosen yang pernah mengajar saya pada mata kuliah konsentrasi pemasaran.
8. Seluruh Dosen pengajar, staff, dan karyawan TU Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen yang telah memberikan bantuan kepada peneliti selama menuntut ilmu di Universitas Kristen Maranatha.
9. Kepada semua teman-teman seperjuangan dari awal kuliah sampai akhir di Universitas Kristen Maranatha Jessica Lie, Susy Susanti, Ruby Nilachandra, Santy, dan Sherly Metta yang telah membantu dan memberikan dorongan, saran, dan kritikan kepada peneliti.
10. Dan semua yang selalu membantu dan memberikan doa, dukungan dan sarannya kepada saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Sekali lagi peneliti mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas keberadaan mereka semua yang telah membantu dan membimbing

saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Akhir kata peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh untuk dikatakan sempurna. Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan memerlukannya.

Bandung, Januari 2017

Celine Magdalena