

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT GO-
JEK INDONESIA DI KOTA BANDUNG**

(Studi Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha)

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Dika Rahmawan
1252272**



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

**ANALYSIS OF IMPACT SERVICE QUALITY AND
PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION PT GO-JEK
INDONESIA IN BANDUNG CITY**

(Study On Students of Maranatha Christian University)

A THESIS

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management**

**By
Dika Rahmawan
1252272**



**PROGRAM STUDY S-1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Go-Jek Indonesia di Kota Bandung”(Studi Pada Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha). Penulisan ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk gelar sarjana ekonomi (S.E.) di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan segala kritik dan saran yang akan penulis terima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan penulis dimasa yang akan datang.

Penulis tidak dapat bekerja sendiri, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT karena hanya atas berkat rahmat dan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi masukan serta pengarahan yang terbaik dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Kedua orang tua yaitu Bapak Iwan Gustriwanto dan Ibu R. Mien Maemunah yang telah mendidik dan membesarkan penulis hingga sampai pada tahap ini, serta tidak henti-hentinya mendoakan, menyayangi, dan memotivasi penulis dalam kondisi apapun. Serta kakak penulis yaitu Anggia Risma Putri yang telah memberikan dukungan, semangat dan juga hiburan kepada penulis.
4. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
5. Peter, S.E., M.T. selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Univeristas Kristen Maranatha.
6. Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Imelda Junita, S.E., M.T. selaku dosen wali peneliti di Universitas Kristen Maranatha yang membantu peneliti selama aktivitas perkuliahan dengan saran saran pengambilan mata kuliah dan motivasi meningkatkan nilai serta IPK.
8. Seluruh dosen pengajar Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis.
9. Siti Annisa Sofyana, yang selalu ada untuk menemani, memberikan semangat dan memberikan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat penulis, Reno, Saskhia, Tori, Irvan, Firmansyah, Syafiza, Malby, Faishal, Aditya, Hilal.
11. Sahabat-sahabat SIRAH Bogor yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Sahabat-sahabat Keluarga “Pinggir” Maranatha yang telah menemani penulis saat kuliah hingga sampai menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.
Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya, semoga Tuhan selalu melimpahkan karunianya untuk semua pihak atas kebaikannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis bagi pihak lainnya dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, November 2016

(Dika Rahmawan)