

**PENGARUH AFFECTION WITH SERVICE TERHADAP
CUSTOMER PARTICIPATION, CUSTOMER COOPERATION,
DAN POSITIVE WORD OF MOUTH
PADA PELANGGAN SALON R&D
DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Christiandy Wiguna**

1352071



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

**PENGARUH AFFECTION WITH SERVICE TERHADAP
CUSTOMER PARTICIPATION, CUSTOMER COOPERATION,
DAN POSITIVE WORD OF MOUTH
PADA PELANGGAN SALON R&D
DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
CHRISTIANDY WIGUNA
1352071**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

**THE EFFECT OF AFFECTION WITH SERVICE TO
CUSTOMER PARTICIPATION, CUSTOMER COOPERATION,
AND POSITIVE WORD OF MOUTH**

Thesis Draft

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

**By
CHRISTIANDY WIGUNA
1352071**



**MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan dan bimbingan-Nya selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Mengingat adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas keterbatasan dalam penulisan dan penelitian skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca masih sangat diperlukan oleh penulis.

Bersamaan dengan ini, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena dengan perhatian, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena kasihNya yang tak pernah berkesudahan dan pertolonganNya dalam membimbing penulis.
2. Ibu Felicia Abednego, SE., MM. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membimbing saya dengan sabar dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Papa, mama, dan Frisintia Wiguna yang telah memberikan dorongan semangat dan doa bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Ariesya Aprillia, SE., MSi. Sebagai dosen wali saya.
7. Ruby Nilachandra Setiawan yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Seluruh Anggota KASO, terutama Ryan Reinaldo sebagai teman bimbingan saya, Bernard Abraham Rusli, Thomas Agustian Tjandra, dan teman KASO lainnya yang telah memberi semangat pada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar saya dan memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga bagi saya.
10. Seluruh karyawan, TU Jurusan Manajemen dan Fakultas Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan pelayanan kepada saya selama saya kuliah.

11. Teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan dan bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membutuhkannya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2017

(Christiandy Wiguna)