

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KARTU  
SIM SELULER XL DI BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
DONNY ARDIANTO NUGRAHA  
1452398**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KARTU SIM SELULER XL DI BANDUNG”**. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dari perusahaan XL dan harga yang ditawarkan oleh XL berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan produk kartu sim selulernya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih adanya kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus terhadap perusahaan XL atau juga disebut PT. XL Axiata, Tbk. yang mana bergerak di bidang bisnis operator telepon seluler GSM.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini beserta laporannya, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar sebagaimana mestinya.
2. Keluarga tercinta Ayah (Pram Nugraha) dan Ibu (Lindawati Tjahyadi) yang selalu mendoakan, memberikan uluran dana dari awal hingga akhir perkuliahan, dan selalu menyemangati serta memotivasi hingga akhirnya penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dra. Ika Gunawan, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta dengan sabar membimbing penulis sejak awal hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Terimakasih atas segala dukungan, saran, bimbingan dan dorongannya.
4. Bapak Sunjoyo, S.E. , M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada saya selama berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajari dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi saya.

10. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan bantuan dan informasi kegiatan akademik selama penulis menempuh studi.
11. Kepada kakak saya tercinta Anne Natalia, S.Ds yang selalu memberikan semangat, mendoakan saya agar cepat lulus.
12. *My best friends* Samuel Wijaya, Susan Apriliani, serta Kristania Dianti yang selalu mendukung, memberikan semangat, menghibur saat dalam kesulitan.
13. Sahabat satu hobi Nenden Karnella dan Alham Wang yang selalu memberikan menemani penulis dalam mengerjakan penelitian ini, memberikan semangat, memotivasi saya agar tugas akhir ini selesai, mendengarkan curhat, memberikan solusi, menghibur dan membantu saat dalam kesulitan.
14. Sahabat satu grup bermain Cherillyn Cassandra, Novianti Djunaedi, Ipoel Borneo, Glenn Mcdonalds dan juga Pink Wijaya yang selalu memberi motivasi serta selalu menghibur dalam proses pengerjaan skripsi ini.
15. Teman seperjuangan Shintia Prasiska yang saling mendukung serta memberikan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
16. Teman-teman angkatan 2014 yang tidak bisa sebutkan satu-persatu
17. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu selama penelitian dan sampai penulis merampungkan skripsi ini.

Bandung, Januari 2017

Donny Ardianto N.