

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN PADA
LOYALITAS PELANGGAN DAN NIAT UNTUK
BERALIH**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

EVAN RUDY HARJANTO

1352175



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat yang melimpah, begitu besar dan nyata sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN PADA LOYALITAS PELANGGAN DAN NIAT UNTUK BERALIH”** ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekuarangan. Penulis sangat terbuka dan membutuhkan segala jenis kritik dan saran untuk dapat dijadikan bahan perbaikan serta menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, memberi dukungan, bantuan, serta doa kepada penulis dalam membuat tugas akhir, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selama ini memberi kesehatan, kekuatan, semangat selama ini dalam menyusun tugas akhir.
2. Bapak Cen Lu, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing yang selalu berusaha untuk membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, nasehat, serta kesabaran selama ini dalam menyusun tugas akhir sampai selesai.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M.,AK.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku wakil Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Program studei Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah mengajari dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
8. Seluruh staf perpustakaan dan tata usaha Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membantu dengan baik.

9. Orangtua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberi bantuan, memberi informasi, serta memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Semua responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.
12. Semua orang yang tidak disebutkan, yang turut serta membantu, memberi dukungan, mendoakan selama ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberkati, melimpahkan kasihNya kepada kita semua. Dan semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi banyak orang, dapat memberi nilai tambah kepada semua orang yang membacanya. Tuhan Yesus Kristus memberkati kita semua.

Bandung, Mei 2017

Evan Rudy Harjanto

1352175