

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CENTRE PARK
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA BANDUNG)**

SKRIPSI

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

**Oleh
JOHANES KURNIAWAN SINAMBELA
1352411**



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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION ON CENTRE PARK PARKING
(CASE STUDY ON STUDENTS IN UNIVERSITY
OF CHRISTIAN MARANATHA BANDUNG)**

A THESES

**In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of
Bachelor of Science In Management**

**By
JOHANES KURNIAWAN SINAMBELA
1352411**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Centre Park (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung)”, dengan baik.

Penulis menyadari, bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan masih memiliki berbagai kekurangan. Untuk itu, penulis sangat menghargai berbagai kritik dan saran yang membangun, yang akan sangat berguna bagi perbaikan skripsi ini, sekaligus menambah wawasan penulis untuk masa yang akan datang.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Bonar Sinambela, S.Pd dan Mamak Wasti Sadi Sihombing, S.Pd yang telah banyak memberi mulai dari tenaga, waktu dan materil yang tak ternilai untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, terlebih kepada sang Bapak yang telah berada disisi-Nya, Skripsi ini saya dedikasi untuk Beliau, penulis ucapkan terima kasih banyak untuk perjuangan dan kasih sayang mu kepada penulis.
3. Saudara kandung penulis, Jimmy Jonshon Sinambela dan Istri Irma Karantina Silitonga, Jenny Vera Dewi Sinambela dan Suami Rianto Maha, Jessy Rezekinawati Sinambela dan Suami May Nainggolan Parhusib, dan Juita Sinambela, yang selalu memberikan doa, dan dukungan selama pembuatan Skripsi ini.

4. Keponakan penulis, Ayushita Elisabet Sinambela, Ester Stefani Maha, Evelyn Alexandrina Maha dan Awan Ganesha Sinambela yang selalu memberikan semangat dan penghiburan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Pak Cen Lu, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tuntunan, masukan, dan pemahaman yang sangat berguna dalam penulisan dan penyelesaian Skripsi ini.
6. Ibu Dini Iskandar, S.E., M.M., selaku dosen wali penulis yang telah banyak membimbing penulis dan memberikan masukan serta banyak motivasi selama di Universitas Kristen Maranatha.
7. Saudara, Sahabat, dan Teman penulis dari kecil Andreas Sirait, Frijon Bael Sianturi, Iqno Fito Munthe, Sar Nainggolan, Ticchos Bronson Siregar yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
8. Eka Mutiara Sari yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa selama penulisan Skripsi ini.
9. Teman satu kosan Andrew Poli, Andi P. Tarigan, Darwin Hasugian, Daud F. Butar-butar, Dopo Sijabat, Fery Setiawan, Hengki Hutabarat, Johannes Sihombing, Ivan Budi, Kiwe, Martahan P. Manulang, Rafles Purba, Roy Josua Gultom, Royanto Tambunan, Ruben Nanlohy, Samuel Richard, Wilfandy Aser, Yogi Simatupang, dan Yogi Shemith.
10. Pemimpin dan saudara kelompok kecil Anderson Pasaribu, Ardi Tarigan, Yan Simatupang, dan Timotius Willoa.
11. Teman Aprawira, Ani Silitonga, Eflyn Gissel Tambunan, Dedy Jems Saragi, Firdaus Sirait, Hariyadi Sihombing, Jerry Gustian Buana, Marvita Ramba, Tri Devi Sagala, Kemas, Rich Simanjuntak, Simon Siringoringo, Varian El Rama Miliando, Willy Chandra yang telah memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
12. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha, yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.

13. Teman-teman angkatan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan.
14. Semua pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, yang tak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus senantiasa melimpahkan kasih dan berkat-Nya untuk kita semua.

Bandung, Juni 2017

JOHANES KURNIAWAN SINAMBELA