

**RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS) :
PENGUJIAN KUALITAS LAYANAN DALAM
KONTEKS RETAIL**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi
S1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha

Oleh

Gifari Fadillah Lazuardian

1352274



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

***RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS) : QUALITY
TESTING OF SERVICES IN RETAIL CONTEXT***

THESIS

***In Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of
Bachelor of Science in Management of Maranatha Christian
University***

By

Gifari Fadillah Lazuardian

1352274



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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbilalamiin, segala Puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selama penulisan Tugas Akhir ini banyak hambatan dan kendala yang saya hadapi, tetapi dengan seizin Allah SWT, kerja keras dan kontribusi tak ternilai dari keluarga, teman-teman dan dosen pembimbing, akhirnya Tugas Akhir ini dapat juga diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Asep Gunawan dan Ibu Pepi Apriyati Awaliyah yang selalu memberi dukungan baik moril dan materi, yang selalu mendoakan saya, memberi semangat dan selalu mendukung segala kegiatan saya. Tanpa doa dan dukungan beliau saya tidak akan bisa menyelesaikan penulisan ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Saudara saya Zulfikar Firdaus dan Gilang Alam Purwana yang selalu mendoakan dan memberi dukungan atas kegiatan saya selama ini.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Jacinta Winarto, Dra., MT. Selaku dosen wali yang kerap memberikan pengarahan.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta masukan-masukan yang sangat berarti dan membantu dalam Tugas Akhir ini.
7. Untuk sahabat-sahabat saya dari Keluarga api kecil yang selalu menemani dan memberi dukungan terhadap setiap kegiatan selama perkuliahan hingga selesai.
8. Teman-teman seperjuangan Prasetyo, Melia, Novita, Fahmi yang menemani, membantu dan memberi dukungan terhadap kegiatan selama penulisan Tugas Akhir hingga selesai.
9. Serta untuk pihak-pihak lain yang turut serta membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan, namun penulis berharap sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan mudah-mudahan memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Bandung, Mei 2017

Gifari Fadillah Lazuardian

