

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI  
GRABCAR DI KOTA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh

**Fahmi Zulman**

**1352260**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
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 Drs. H. Edi Haryadi M.Si dan Ibu Hj. Lia Sukmawati 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 Mugi Gusman dan Nisrina Fakhira 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 pacar saya Tiara Aprilliani Sari yang selalu menemani dan memberi dukungan serta selalu memberikan motivasi terhadap setiap kegiatan selama perkuliahan hingga selesai.
8. Untuk teman saya Alodya Ann Gita Alfa, S.Mat., Indira Aulia Syafira, Gitty Novitri yang membantu, memberi dukungan serta memberikan motivasi dalam Tugas Akhir ini.
9. Untuk rekan bisnis “Blow” sekaligus sahabat saya M. Patham Periana, Rizki Adrian, S.T. , M. Agus, Maditya Didit, yang selalu memberi dukungan dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan Gifari, Prasetyo, Adam, Novita, Melia, Yogie yang menemani, membantu dan memberi dukungan terhadap kegiatan selama penulisan Tugas Akhir hingga selesai.
11. Kepada teman-teman “Mene Ceria” angkatan 2013 yang senantiasa mendukung dan memotivasi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. 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, 23 Mei 2017

Fahmi Zulman