

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS KRISTEN
MARANATHA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Disusun Oleh:
Yoga Pratama Putra
NRP : 0952325**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT , karena penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai dan tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua tercinta : Bapak H. Achmad Sutisna dan Ibu Hj. Yati Mulyatini yang sudah memberikan dukungan secara moril, materil maupun spiritual agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Juga untuk kakak tersayang Silvia Sulistiana Mulia Wardani yang senantiasa menghibur dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril maupun spiritual.
4. Bapak Agus Aribowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang selama ini sudah bersedia memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing kami

semua juga dengan sabar mengoreksi dan memberikan masukan untuk tugas akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan GBU.

5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Henky Lisan Suwarno, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali saya yang telah banyak membantu dan mengarahkan perkuliahan saya.
8. Untuk seseorang yang saya kasihi, terimakasih karena sudah senantiasa mendukung, menemani, mendengarkan curahan hati saya dan memberi semangat sampai akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat yang senantiasa menghibur dan memberikan dukungan: Gusti Andry, Christian (Acong), Dody Mustafa dll.
10. Semua pihak yang sudah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkaitan. Wassalammu'alaikum
WR.WB

Bandung, Mei 2017

Penulis