

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA *SPARE PART* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Bengkel “X”)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah syarat menempuh**

**Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

Hendi Rosandi Habeahan

1152259



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

# **EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SPARE PART PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION**

**(Cases Study In The “X”)**

**THESES**

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

**By:**

**Hendi Rosandi Habeahan**

**1152259**



**MANAGEMENT DEPARTEMENT**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY**

**BANDUNG**

**2017**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga *Spare Part* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel "X"

Dengan terselesaikannya tugas akhir ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukkan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Terima kasih telah bersabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk serta masukan sehingga terwujudnya tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.
5. Keluarga yaitu orang tua, yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada Bengkel "X" yang telah memberikan kesempatan dan informasi sehingga saya bisa membeli sparepart dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir, baik dari materi, maupun dari segi penyampainnya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan laporan ini, Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2017

Hendi Habeahan