

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN BARBER POP
(Studi pada pelanggan Barber Pop Setiabudi Bandung)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Handy Hartanto
1352180**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, dan waktunya untuk membimbing saya selama menyusun tugas akhir ini.
2. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. selaku dosen pemasaran yang telah baik dalam mengajar sehingga saya bisa mengikuti sidang.
3. Ibu Ariessa Aprilia, S.E., M.Si. selaku dosen yang telah mengajarkan materi perkuliahan dengan baik sehingga saya menjadi semangat dalam perkuliahan.
4. Bapak Sunjoyo, S.E., M.Si. selaku dosen yang telah memberikan motivasi, sehingga saya bisa menentukan arah, dan melakukan apa yang telah diajarkan selama mata perkuliahan manajemen perubahan.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha sudah

memberikan dukungan secara mental dan rohani untuk menghadapi setiap percobaan hidup ini.

6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Dra. Asni Harianti, M.Si. selaku dosen wali penulis.
8. Seluruh staf Tata Usaha Program Studi S-1 Manajemen dan Fakultas Ekonomi.
9. Papa, Mama, dan adik saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama saya kuliah dan menyusun tugas akhir.
10. Renaldi Harijanto, Chandra Hadinata, Billy Chandra, Handy Putramas selaku teman seperjuangan dalam menyusun tugas akhir yang selalu memberikan masukan, dukungan, dan semangat kepada saya.
11. Teman-teman dari Hans Body Club yang selalu memberikan masukan, dukungan dan semangat kepada saya.
12. Teman-teman dari Divine Organizer yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
13. Teman-teman satu angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang selalu memberikan doa.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Penulis juga mohon maaf apabila ada kekurangan dalam

penulisan tugas akhir ini dan terima kasih sekali lagi atas semua dukungan dan masukan yang telah diberikan oleh rekan-rekan semua. Tuhan memberkati.

Bandung, Juni 2017

Handy Hartanto