

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN :
PERCIEVED VALUE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh:
Angga Putra Pratama**

1152243



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

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION:
PERCEIVED VALUE AS A MEDIATION VARIABLE**

THESES

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

By:

Angga Putra Pratama

1152243



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, limpahan rahmat-Nya dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk serta saran dari banyak pihak.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis ingin berterima kasih kepada beberapa pihak yang telah menjadi saksi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitiannya, yaitu:

1. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan arahan, sikap disiplin, nasihat dan ilmunya dalam pengerjaan tugas akhir.
2. Ibu Kezia Kurniawati, SE., MBA selaku dosen wali atas waktu dan perhatiannya selama penulis berkuliah di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Seluruh staff dan pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat serta aktivitas yang bersifat administratif.
5. Asep Daryat sebagai seorang ayah dari penulis yang telah sabar memberikan dukungan moran dan material kepada penulis juga mengajarkan penulis arti dari perjuangan dalam meraih sesuatu yang diinginkan.
6. Eva Baniasih, seorang ibu bagi penulis yang tidak kenal Lelah memberi semangat dan wejangan agar penulis tidak kenal putus asa dalam pengerjaan hasil tulisan ini.
7. Adela Ayu F, Amanda Wulan P dan Akbar Jaya S sebagai adik adik untuk penulis yang sudah memberikan dukungan dan menemani keseharian penulis di rumah.
8. M. Iwan Heriyanto dan Sulistiyawan Fuji sosok seorang yang sudah di anggap sebagai orang tua kedua bagi penulis yang selalu memberikan dukungan moral pada penulis.
9. Nadia Veraditha seorang pendamping bagi penulis yang tanpa Lelah memberikan dukungan dan support yang tiada henti kepada penulis dan memberikan dukungan baik secara moran dan semangat pada penulis.
10. Teman-teman dota 2, Anta Reza, Panji Prakoso, Unde K, Komang, Irfan yang telah menemani dan memberikan support dan semangat selama pengerjaan tulisan ini.
11. Rommy Patta dan Eirene Patta dua orang yang selalu memberikan semangat dan arahan kepada penulis dalam segala hal dan sudah di anggap seperti keluarga bagi penulis.

12. Teman-teman Lokka Coffe Anta Reza, Irfan Riandan, Isan Carstentio yang menjadi teman sekaligus saudara yang selalu ada untuk bertukar pikiran dan memberikan dukungan secara moral serta semangat bagi penulis selama menempuh perkuliahan jurusan manajemen.
13. Teman-teman B2 Alan Dennisa, Yogi Eko, Gamadiva, Prasetya Umbara. Irfan Nugraha, Tommy Pratomo, Derigia Azni, Ami, Graha Wibisana, Hilman Tsani, Iqbal, Pahlevi dkk yang selalu memberikan dukungan agar tetap semangat selama menempuh perkuliahan manajemen Maranatha.
14. Teman-teman dari Keluarga Besar Jurusan Manajemen angkatan 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah menemani selama masa-masa perkuliahan berlangsung.
15. Teman-teman kostan Sukamekar 3 Rizal Sidiq, Yoshua Wihardja, Kaffin, Rei, Merry sastra yang menjadi teman di kala waktu senggang dan memberikan support kepada penulis.
16. Keluarga besar SMP 29 Bandung, SD Sukarasa 3.4.5 Bandung, SMAN 15 Bandung dan TK Kartika Bandung dari guru hingga teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, sudah membentuk karakter penulis dari masa kecil hingga sekarang dan semoga tetap terjaga ikatan kekeluargaannya.
17. Kepada teman-teman yang tidak terikat dalam satu instansi pendidikan dengan penulis yang sudah memberikan pengalaman untuk menjalin relasi dengan banyak orang dan menjadi saksi untuk perjalanan hidup penulis.

Bandung, Mei 2017

Angga Putra Pratama