

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

PADA MAHSISWA PELANGGAN GO-JEK INDONESIA Di Universitas Kristen

Maranatha Bandung

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh:

ARIES RIYADI AKBAR INDRASUKMA

0952332



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2017

***SERVICE QUALITY EFFECT ANALYSIS ON CUSTOMER LOYALTY OF
GO-JEK'S STUDENT CUSTOMER AT MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY***

BANDUNG

THESIS

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Bachelor of Science in
Management***

By:

ARIES RIYADI AKBAR INDRASUKMA

095332



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

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 “Analisis Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Mahasiswa Pelanggan GO-JEK Di Universitas Kristen Maranatha Bandung”. 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 tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Adelheid Rinny Maharsi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta nasehat yang sangat membantu baik selama penelitian maupun proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Henky Lisan Suwarno, S.E., M.Si. atas bimbingan, pengarahan, dan nasehat sebagai dosen wali selama penulis menempuh studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. 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.
6. Orang tua dan keluarga tercinta, Papa, Mama, Kakak, dan Adik atas do'a, dukungan, semangat, pengertian, dan bimbingan kepada penulis.

7. Teman-teman terdekat yaitu Alan Denisa, Ami, Angga Putra, Fachlevi, Fika Rustanti, Kaffin, Yogi Eko dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah berjuang bersama serta mendukung baik dari doa dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat dan teman manajemen 2009 yang terkasih yaitu Febyanto Budiman, Tubagus Ibrahim, Hendra Siagian, Ferdi Abas, Reza Amriludwian serta yang lainnya yang telah menemani selama masa-masa kuliah dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
9. PT Gojek Indonesia yang sudah berinovasi serta menciptakan aplikasi GO-JEK yang memberikan kemudahan bagi masyarakat saat ini dalam memenuhi kebutuhannya, yang mana menjadi inspirasi bagi penulis untuk melakukan penelitian GO-JEK dalam menyelesaikan tugas akhir.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas kekurangan dan ketidaksempurnaan penelitian ini, serta besar harapan semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi orang lain.

Bandung, Mei 2017

Aries Riyadi Akbar Indrasukma