

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

## **TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:  
REZA AMRILUDWIAN  
0952327**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
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. Bapak Henky Lisan Suwarno, S.E., M.Si. 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. Dewi Yunianita Soeparno (alm.), seorang mamah yang sudah melahirkan penulis dan menemani tetapi hanya sempat mendampingi penulis sampai awal perkuliahan karena Tuhan memanggil mamah dan tidak sempat melihat penulis menyelesaikan mimpinya menjadi sarjana. Penulis dedikasikan gelar ini untuk mamah di surga.
6. Chairil Sani, seorang ayah yang sudah menemani penulis sejak lahir dengan berbagai macam pengorbanan, suka dan duka serta mengajarkan penulis arti dari perjuangan dalam meraih impian.
7. Nurul Nurnasari, perempuan yang datang di tengah keterpurukan saya kini menjadi seorang ibu bagi penulis dan mengajarkan banyak hal baru serta mendidik penulis untuk menjadi pribadi yang profesional dan dewasa.
8. Eggy Nugroho, Regano Muhammad Luthfian dan Sulthan Bara, sebagai kakak dan adik-adik untuk penulis yang sudah memberikan dukungan dan menemani keseharian penulis di rumah.
9. Keluarga besar dari Soeparno dan Chaidir Ponda, yang sudah menjadi keluarga dari penulis dan terus memberikan dukungan atas apapun keputusan yang penulis ambil.
10. Iman Oksal Taufik, Andzar Firdaus, Monalisa LMS, Rifki Hendriansyah, Yeremia Angga Sugiyanto, Alan Prabu, Adi Wiranata, Agi Akbar, Stefanus Apridita dan Keluarga Besar Najeges yang sudah memberikan motivasi serta pengorbanan selama penulis berada di luar rumah untuk terus berjuang dalam menyelesaikan studi di Universitas Kristen Maranatha.
11. Reza Nurhilman (AXL29), Lyrra Nursagita, Bambang Wahyudi dan keluarga besar PT MAICIH INTI SINERGI yang sudah memberikan arti dari kesabaran dan kedisiplinan untuk tidak mengenal menyerah dalam menggapai target serta pengalaman yang sangat berharga di luar ilmu perkuliahan.
12. Teman-teman WIG, Aditya Usup, Adinda Wijaya, Riandy Herman, Nadya Prameita, Annisa Adianty, Inji Ramdhani, Alvin Zeyer, Ardhyto Widagdo,

Dwi Rizki, Reza Nofrian, Manda, Hesti Wulansari, Anindita Arci, Kastrina Capriani, Regga Herlansa, Yudistira, Pungky Adi Nugraha, Dina Kamalita dan Ulis yang sudah memberikan semangat, hiburan, canda dan tawa serta waktu untuk membentuk ikatan persahabatan ini dari awal perkuliahan.

13. Teman-teman Happy Holiday Fredy Sugita, Alma Nurahim, Dea Puspita, Anggun Astari, Widyana Bekti, Indah Damayanti, Ledys MS, Yolla M, Lestyany, Aditria Lazuardi, Agung Lufti, Herlangga Kusuma, Josua Paul dan Yasser Arafat yang membantu penulis dalam hal dukungan moral maupun materi selama menempuh perkuliahan jurusan manajemen.
14. Teman-teman FICTIVE dan teman-teman dari Keluarga Besar Jurusan Manajemen angkatan 2009, 2010, 2011, 2012 dan 2013, Aris Riyadi, Ferdi Abas, Febyanto, Lendra serta yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah menemani selama masa-masa perkuliahan berlangsung.
15. Keluarga besar Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha, Ramdan Tresna, Hindra Nopriansyah, Enan Setisna, Mike Djacko, William Ardy, Dicha Yuliadewi, Amaliah dan yang lainnya untuk dukungan dan mengajarkan arti dari keuletan serta motivasi secara tersirat kepada penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan dan menggapai masa depan yang cerah.
16. Teman-teman dari jurusan Akuntansi, Psikologi, Teknik, Seni Rupa, Sastra, Hukum dan Informatika yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas pertemanan yang sudah terjalin dan keragaman budaya yang terbentuk selama menjadi keluarga di Universitas Kristen Maranatha.
17. Keluarga besar SMP Salman Al-Farisi Bandung, SD Priangan Bandung, SMAN 10 Bandung dan TK Istiqomah 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.
18. 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.

19. PT Gojek Indonesia yang sudah berinovasi kemudian menciptakan aplikasi Go-Jek untuk smartphone pada era *digital* ini dalam memberikan kemudahan bagi penggunanya dan menjadi inspirasi bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir.

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

Bandung, Agustus 2017

Reza Amriludwian