

**STUDI MENGENAI PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA 69 JERSEY, KOTA
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh:
YOGI EKO PRASETYO
1152288**



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

*THE ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE
ON THE DECISION OF PURCHASING JERSEY PRODUCT IN A JERSEY
69 SHOP, THE CITY OF BANDUNG*

THESIS

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

**By
YOGI EKO PRASETYO
1152288**



**MANAGEMENT DEPARTMENT
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. Ibu Adelheid Rinny Maharsi, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, sikap disiplin, nasihat dan ilmunya dalam pengerjaan tugas akhir.
2. Ibu Martalena, Dra., MM. 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. Shinta Chandra Sari, seorang mamah yang sudah melahirkan dan membesarkan penulis yang tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta dan kasih yang tulus semenjak kecil.
6. Drs. Poedji Santoso, seorang papah yang sudah menemani penulis sejak lahir dengan berbagai macam suka dan duka serta mengajarkan penulis arti dari perjuangan dalam meraih impian.
7. Om Edin, Laki-laki yang datang di tengah keterpurukan saya kini menjadi seorang bapak bagi penulis dan mengajarkan banyak hal baru serta mendidik penulis untuk menjadi pribadi yang profesional dan dewasa.
8. Om Sudirman dan Ibu Defrina sebagai ayah dan ibu yang membantu dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
9. Mela Chyntia Saputri sebagai kekasih tercinta yang selalu menemani dalam suka dan duka dan juga selalu memberikan cinta dan kasih sayang serta motivasi kepada penulis
10. Mas Gembong, Mba Nita, Bang Anjar dan Teh ira sebagai kakak untuk penulis yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. De Yoga, Anggita, De Panji, Onyo, Chesta sebagai adik-adik untuk penulis yang sudah memberikan dukungan dan menemani keseharian penulis di rumah.
12. Melinda Afriantri, Meta, Mega dan Mutia sebagai adik-adik perempuan untuk penulis yang sudah memberikan dukungan dan menemani keseharian penulis di rumah.
13. Alan Dennisa, Aris Riyadi Akbar, Fika Rustanti, Geranuma Taswin, Amiyaw, Prasetia Adi Prakasa, Fachlevi Lepoy, Erick Satria Nugraha dan Yosua Wihardja yang sudah memberikan

motivasi serta pengorbanan selama penulis berada di luar rumah dan juga yang memberikan semangat, hiburan, canda dan tawa serta waktu untuk membentuk ikatan persahabatan ini.

14. Endrionanda, Antareza, M. Indra, Deryl de Keizer, Isanbool, Seykha, Putu, Ghariza, Erfan, Arief Setiawan, Kiwil Mbriwil, Irfan Cimol, Michael Joshua, Zulfiqar, Angbul, Bimo Karyono, Aviano Kecap, Gia dan Aburizal yang sudah memberikan motivasi serta pengorbanan selama penulis berada di luar rumah dan juga yang memberikan semangat, hiburan, canda dan tawa serta waktu untuk membentuk ikatan persahabatan ini.

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

Bandung, Mei 2017

Yogi Eko Prasetyo