

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RITEL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SUPERMARKET GRIYA SETRA SARI
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
INTAN RAMADHANI
0852378**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan berjalan baik dan lancar. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ritel Terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarket Griya Setra Sari Bandung.”

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis sehingga Tugas Akhir ini akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selama ini telah memberikan banyak inspirasi, dukungan, dan bimbingan dalam bentuk apapun, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dorongan. Eldijon, ayah penulis dan ade erdawati ibu dari peneliti. Kedua orangtua peneliti yang selalu dengan senantiasa memberikan semangat dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sempurna.
2. Fani anggita dan keluarga, kakak satu-satunya dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sempurna dan tepat waktu.
3. Kartika Imasari T., S.E., M.M., Selaku dosen pembimbing tugas akhir, terima kasih atas bimbingan, waktu, tenaga, dan ilmu yang tiada henti diberikan baik selama proses pengerjaan tugas akhir maupun selama penulis menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha.
4. Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., Selaku dosen wali, terima kasih atas petunjuk, nasehat serta masukan yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang bersifat administratif selama penulis menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Bapak Dr. Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi manajemen Universitas Kristen Maranatha, terima kasih atas dukungan, bantuan, pengajaran serta informasi yang diberikan dalam bentuk administratif.
8. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi manajemen Universitas Kristen Maranatha.
9. Terima kasih yang sebesar besarnya warga kostan mianasquad susana septaria, riza hamsal, maria srily, alfredo seda, lukito, cecillia indah, stephanus kurnia paska, raimund bastian, ajuna angga, angger prakoso dan kucingku carmelo bingung harus blg apa sama kalian semua karna kalian udah kyk keluarga ku semua ada di kala suka dan duka i love u guys.
10. Dear ratna swastika, dwi oktaviandi a.k.a balun, renaldy setyawan, debora septelita manurung, terima kasih yang sebesar besarnya untuk kalian semua. Kalian bukan sekedar teman biasa, kalian terhebat dan kalian tergilaaaaa!!!! Semoga sukses untuk kalian semua.

11. Terima kasih untuk sahabat ku dari kecil sonia melissa, jibril yudha hartanto, hary ananda, novriliza yolanda best ever lah kalian semua kita gede bersama, gila bersama, belajar bersama love u.
12. Dear Ussy “Kantin Mba Ita” Terima Kasih banyak untuk semuanya Terima Kasih untuk motivasi yang diberikan sehingga peneliti dapat semakin bersemangat untuk menyelesaikan penelitian ini. Dan juga rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Anthoni thamrin and the Genk a.k.a anak-anak genk pinggir juga arisan kampus, dan teman-teman selama peneliti menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha. Serta untuk rekan-rekan pada konsentrasi Manajemen Pemasaran (MP), terima kasih atas informasi, dialog, tukar pikiran, serta semangatnya dalam menjalani mata kuliah konsentrasi MP.
14. Bagi seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bandung, Agustus 2017

Intan Ramadhani