

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA
PENGGUNA GO-JEK DI UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA,
KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
DAVID CLIFF PRANATA
1352190**



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

***THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT STUDENT OF GO-JEK
USER AT MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY,
BANDUNG CITY***

THESES

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

By
DAVID CLIFF PRANATA
1352190



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan tepat waktu.

Adapun isi dari penelitian ini mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna GO-JEK di Universitas Kristen Maranatha Kota Bandung”, yang akan membahas tentang Latar Belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka ,kerangka teori, kerangka pemikiran,pengembangan hipotesis, sample, populasi dan pengujian dan tidak lupa hasil dari penelitian yang dilakukan.

Tak lupa pula ucapan terima kasih kami kepada Dosen dan orang-orang yang telah berpartisipasi atas terselesaikannya makalah ini.

Proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan agar makalah ini kedepannya dapat disempurnakan. Terima kasih.

Bandung, Desember 2017

David Cliff Pranata