

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN *PROVIDER* TELKOMSEL  
(STUDI PADA MAHASISWA S-1 FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
PANJI RIAN TO PURGAJAYA  
1452328**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER  
LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION  
*PROVIDER* TELKOMSEL  
(CASE STUDY ON STUDENTS S-1 FAKULTY OF  
ECONOMICS OF UNIVERSITY OF CHRISTIAN  
MARANATHA BANDUNG)**

**A THESIS**

**In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of  
Bachelor of Science In Management**

**By  
PANJI RIAN TO PURGAJAYA  
1452328**



**MANAGEMENT DEPARTEMENT  
FAKULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018  
LEMBAR PENGESAHAN**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan *provider* Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung)”, dengan baik.

Peneliti menyadari, bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan masih memiliki berbagai kekurangan. Untuk itu, penulis sangat menghargai berbagai kritik dan saran yang membangun, yang akan sangat berguna bagi perbaikan skripsi ini, sekaligus menambah wawasan penulis untuk masa yang akan datang.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, Papa Yan Susanto dan Mama Susylowaty yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, tenaga, waktu dan materil yang tak ternilai untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Saudara Kandung penulis, Meliana Purgawati, Herry Maulana Purgajaya dan Istri Christine Octavianti, Christianto Purgajaya yang selalu mendukung untuk menyelesaikan Skripsi ini dan doa yang diberikan kepada penulis.

10. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.
11. Teman- teman angkatan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan.
12. Semua pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, yang tak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus senantiasa melimpahkan kasih dan berkat-Nya untuk kita semua.

Bandung, Desember 2017

Panji Rianto Purgajaya

4. Pak Cen Lu, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan tuntunan, masukan, dan pemahaman, yang sangat berguna dalam penulisan dan penyelesaian Skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Marcellia Susan S.E., M.T., selaku dosen wali penulis yang telah banyak membimbing penulis dan memberikan masukan serta banyak motivasi selama di Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. sebagai dosen mata kuliah Seminar Manajemen Pemasaran untuk bimbingan dan sarannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teman dan sahabat seperjuangan dan satu grup Kevin, Felix, Adi, Thomas, Eva. Juga teman-teman seperjuangan yang lain Karina, Chynthia C.G, Epe, Vani, Rama, Gauden, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Serta teman-teman yang belum mengambil tugas akhir namun selalu memberi semangat Wilthom, Steven Grady.
8. Mentee-mentee angkatan 2017 yang sudah memberi dukungan dan pertolongan Kevin Cahyadi, Monica Aurellia, Gisyella Nathania, Janet Felicia, Esther Yessica, Naufal Sandi, Hansel Devano, Steven Suhendar, Carlo Landau, Arif Fadillah. Serta mentee angkatan 2016 Steffie Marsellin, Bintang Pratama, Hanny Gautama, Tiara Arin, Ian Tarigan, Emilyya, Oktavia, Joshua Gunawan, Zsalsa Syaulia atas bantuan dan dukungannya. Dan mentee-mentee yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu.
9. Teman satu pelayanan Alex Haryanto, terima kasih atas bimbingan sebagai alumni Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak membantu penulis dalam menulis Skripsi ini.