

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA ZEN FAMILY SPA AND
REFLEXOLOGY)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

GRESTINA NAOMI WIDIA SOYA

1452386



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

***IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION (CASE STUDY ON
ZEN FAMILY SPA AND
REFLEXOLOGY)***

BASIC RESEARCH

***In Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree of
Bachelor of Science in Management***

By

GRESTINA NAOMI WIDIA SOYA

1452386



***MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada ZEN Family Spa and Reflexology)**”. Penelitian tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan sidang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penelitian tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dari keterbatasan ilmu yang penulis miliki dan ruang lingkup penelitian yang digunakan, sehingga penulis mendapat bimbingan dan saran dari banyak pihak.

Penelitian ini dapat diselesaikan atas bantuan dari banyak pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
2. Kedua Orangtua (Sabar Nababan dan Risma Sirait), sebagai *support system* penulis yang selalu ada dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta selalu memberikan nasihat terbaik kepada penulis.
3. Kakak-kakak penulis Eka Margareth, Ravica Michelia, Guntur Putra, T.A. Grandis, dan Ratih Dwi yang selalu memberikan dukungan dan nasihat selama penulisan Tugas Akhir. Serta Mba Wiji, Jezania Audriana, Janice Livia, dan Kezia Aquina yang telah memberi semangat dan menjadi *support system* selama masa penulisan Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penulis menempuh masa studi di Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulis menempuh masa studi di Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Sunjoyo, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang selalu membimbing, membantu, dan memberikan dorongan selama penulis menyelesaikan masa studi di Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dan masukan, serta meluangkan waktunya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen UKM, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi penulis untuk bekal di masa depan.
9. Agus Sembiring yang selalu mendampingi penulis dalam suka maupun duka, memberikan dukungan, memberikan bantuan, memberikan nasihat, meluangkan waktu, dan menghibur penulis selama masa penulisan Tugas Akhir.
10. Chendysen, sahabat yang selalu menemani sejak awal masa studi hingga saat ini yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan bantuan selama ini.

Teman-teman seperjuangan Karen Christina, Fanny Adrillia, dan Dewi Nainggolan terimakasih telah membantu dan selalu menyemangati satu sama lain.

11. Tidie Maharanie, sahabat yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir, selalu memberi semangat dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas akhir. Serta Dewinhasari, Devianeu, Yongga, dan Purusadhikara yang masih menjalin persahabatan sampai saat ini dan selalu ada untuk memberi dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman Tyara, Christin, Gina, dan Gita yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
13. Teman-teman jurusan Manajemen 2014 yang memberikan dukungan dan motivasi selama masa studi penulis di UKM yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semangat dan terimakasih.
14. Seluruh pihak yang telah terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis berharap Penelitian Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pembaca. Hasil penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis mengkarapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Bandung, November 2017

Grestina Naomi Widia Soya