

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KFC SURYA SUMANTRI
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

ROBBY MARCELINUS NANI

1352392



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KFC SURYA SUMANTRI
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

ROBBY MARCELINUS NANI

1352392



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2018

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY KFC SURYA SUMANTRI BANDUNG**

A Thesis

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

By

ROBBY MARCELINUS NANI

1352392



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

2018

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Surya Sumantri Bandung (Studi pada: Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung).

Masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, namun penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala kebaikan dan karuniaMu yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada ibu saya (Mieke Veronica Supit), Ayah (Johanis Nani), Paman (Ronny Supit), Tante (Marthina Sabaya) serta kakak- kakak dan adik- adik saya (Reynold, Olivia, Stenly, Robert, William, Christian) yang selalu memberikan dukungan penuh mulai saya masuk perkuliahan hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas kerja keras ibu dan ayah yang telah membiayai dan memberikan berbagai fasilitas selama saya menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha. Juga kepada semua keluarga saya yang mendukung saya selama ini.
3. Ibu Kartika Imasari, selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua kebaikan ibu selama saya belajar di Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan saya nilai tinggi selama perkuliahan, mengarahkan, membimbing, membantu dan terimakasih atas kesabaran ibu selama saya menyusun skripsi ini. Saya benar-benar merasa beruntung dapat dibimbing oleh ibu, semoga kebaikan ibu selama ini dibalas berlipat oleh Tuhan YME.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu saya ketika pertamakali masuk perkuliahan.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas dan Dosen wali saya di Universitas Kristen Maranatha, Bapak Rully Arlan Tjahyadi, SE. M.Si selaku Wakil Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.M, Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si, Bapak Agus Aribowo, S.E., M.M, Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M, Ibu Yolla Margaretha, S.E., M.M, Bapak Surya Setyawan, S.E., M.Si, Ibu Dr. Rosemarie Sutjiati Njotoprajitno, Ir., M.M, S.E., M.M, Drs., M.M, Ibu Ana Mariana, S.E., M.Si, Bapak Boedi Hartadi Kuslina, S.E., M.B.A. selaku dosen-dosen yang telah mengajar saya dan memberikan nilai yang memuaskan.

7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar dan membagi ilmu-ilmu dan pengalaman kepada saya.
8. Teman-teman satu bimbingan, Sifra, Dzaky, Adrian, Dedi yang sudah saling membantu.
9. Teman-teman satu konsentrasi Manajemen Pemasaran, Ambang, Dicky, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
10. Sahabat-sahabat saya Keluarga Api Kecil yang sudah menemani dari awal masuk kuliah sampai saya bisa menyelesaikan kuliah saya sekarang, disana saya berbagi dan belajar tentang persahabatan.
11. Seluruh Karyawan TKT, TU Jurusan Manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada saya selama menempuh pendidikan.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner hingga terkumpulnya data yang mencukupi untuk penelitian yang saya lakukan.
13. Dan semua pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang sudah membantu saya selama masa studi.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat dan rahmatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuannya yang telah diberikan selama ini, dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2018

Robby Marcelinus Nani