

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI
INDUSTRI RESTORAN**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

AMANDA MARIELLA

1452391



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI
INDUSTRI RESTORAN**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

AMANDA MARIELLA

1452391



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

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY,
SERVICE QUALITY, AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION IN
RESTAURANT INDUSTRY**

A Thesis

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor Program in Management**

By

AMANDA MARIELLA

1452391



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran”. Adapun tujuan peneliti dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu sebagai salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana Strata 1 (S-1) di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Selama proses penulisan tugas akhir ini peneliti mendapat banyak bantuan dan dukungan serta dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya yang menjadi suatu kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, kedua kakak, dan adik. Terimakasih untuk setiap dukungan waktu, tenaga, dana, dan kesabarannya sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas semua arahan, bantuan, dan kesabarannya dalam membimbing saya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner.
5. Dan semua pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu segala bentuk pendapat dan saran dari berbagai pihak diharapkan oleh penulis. Semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Bandung, Januari 2018

Amanda Mariella