

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA RETAIL  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN SETIABUDHI SUPERMARKET**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:  
Syahril Kurniawan Sumah  
1252127**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

**STUDY OF THE IMPACT OF QUALITY OF RETAIL  
SERVICE AND PRODUCT QUALITY TO CONSUMER  
LOYALTY ON SETIABUDHI SUPERMARKET**

**A THESIS**

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

**By:  
Syahril Kurniawan Sumah  
1252127**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas berkat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Retail Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Setiabudhi Supermarket” dengan baik. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Peneliti menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati dan terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan peneliti dimasa yang akan datang.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan orang-orang terdekat yang memberi dorongan yang luar biasa kepada peneliti. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu A. Rinny Maharsi, S.E., M.M. atas segala bimbingan, masukan, serta penghargaan yang diberikan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada ALLAH SWT
2. Keluarga tercinta, terutama Bapak Mayjen (Purn) Alm H. Syarifudin Sumah dan Ibu Hj. Elly Yuliani selaku orang tua peneliti yang selalu mendukung, kepada kakak Sally Mustika Sumah beserta Kakak ipar Mayor Inf Teguh Dwi Raharja dan si bungsu Tasya Destriana Sumah yang selalu mendoakan, dan menyertakan semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. KELUARGA Alm H. Abdul Mumin Wirapradja & Alm Arabi Sumah
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, S.E.,M.T. selaku Wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., dan Bapak Rully Arlan selaku Ketua dan Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.
7. Bapak Rony Setiawan S.E.,M.M., selaku dosen wali peneliti.
8. Seluruh dosen pengajar Universitas Kristen Maranatha
9. NEIL SEORANG TENTARA PUBG, RIO RINALDI PUTRA, HARLAND FADIL, ARMAND SAYOGA, SHINTA & YOGA,MAHARDIKA RAMA
10. KELUARGA DNA COFFEE
11. Alumni SMAN 9 BANDUNG 2012
12. KELUARGA BAIQUE 2013
13. Sahabat peneliti RAKA TUYUL, AKBAR BINTANG, noviar, udd, doni ULAR, fariz, andi, ivan, biyan, bems BAYMAX 2, rafi BAYMAX 3, fadila BAYMAX 4, gindha, adrizal, diman, dika kempet,Vico, sancay, ester, lala, audy, elmo, jeremy, mozes, reiner, lucky, vinca, James, Aul, dzaky, ambitha, reza epi, akew, bron, PLAS, Hanny selaku dospem BLK & masih banyak lagi maaf tidak tersebutkan
14. KELUARGA PINGGIR MARANATHA & KELUARGA BESOK SABTU
15. LUNNA ROSEMAYA selaku teman hidup.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan sayangNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2018

Syahril Kurniawan Sumah.