

**PERANAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN GO-JEK**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

FENNY ARDYANTI PRASTHALIA

1751902



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya kepada penulis, yang sampai detik ini selalu memberikan nafas kehidupan dan pengharapan yang luar biasa bagi penulis dan juga telah menjadi sumber hikmat, inspirasi, pengetahuan dan kekuatan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Peranan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Go-Jek”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha. Dalam skripsi ini penulis berusaha untuk mengungkapkan pengaruh tangible, responsiveness, reliability, serta assurance terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. Dengan terungkapnya pengaruh diatas tersebut terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek, diharapkan dapat memberi masukan positif bagi perusahaan Go-Jek.

Dalam penulisan penelitian ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan baik berupa materi maupun non materi serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk ini dengan ketulusan dan kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing dan membantu penulis, terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas anugrah-Nya yang selalu membuka jalan serta menuntun penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua yang selalu sabar dan selalu memberikan dukungan baik berupa materi maupun non materi, terutama doa mama dan papa tercinta dan tersayang yang tidak pernah habis mendoakan penulis agar tugas akhir ini lancar. Serta adik tersayang Benny Aveda Paskhadira yang selalu sabar dan setia mendukung cici nya.
3. Ibu Dra. Ec. Robertha Titik D, M.Ak., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang selalu setia dan sabar dalam membimbing penulis, menuntun penulis serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, serta masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen wali yang selalu setia membimbing penulis sebagai anak wali nya
7. Ibu Dr. Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Program Studi S.1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Debbianita, S.E., M.S.Ak. selaku sekretaris Program Studi S.1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Para sahabat setia penulis Siska, Venesha Filiciani, Joshua Liem Cristanto, Haryanto, Robert Sitepu, Ko Christian, Ka Diony Rivano, Regina Moneta, Maria Dahlena Pertiwi, Maya, teman-teman Legio St.Mikael yang selalu mendukung dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya.
10. Buat orang tersayang Sisvo Bernadus yang selalu setia membantu, mendukung, memberikan semangat, dan meluangkan waktunya untuk menemani penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
11. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terlebih kepada mahasiswa fakultas ekonomi angkatan 2017 yang telah membantu mengisi kuesioner guna memperlancar penelitian penulis.

Kiranya kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis, mendapatkan berkat dan balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Dan tidak lupa penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi para pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Terima kasih. Tuhan Yesus Memberkati.

Bandung, Agustus 2018