

**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Starbucks Coffee di Kalangan Mahasiswa Maranatha**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Erick Setiadi Ramli

1452142



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

**The Impact of Customer Satisfaction of the Starbucks Coffee among
Maranatha Students**

THESIS

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

**By :
Erick Setiadi Ramli
1452142**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Starbucks Coffee* di Kalangan Mahasiswa Maranatha”.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sangat sabar membantu penulis selama proses pembuatan tugas akhir ini. Serta memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama membuat tugas akhir sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Rully Arlan T., S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Drs. Iwan Hanafi Liwarto, M.M., selaku dosen wali saya selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha atas segala ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan yang sangat berharga untuk penulis.
7. Seluruh staff dan anggota Tata Usaha Fakultas Ekonomi maupun Program Studi Manajemen yang membantu dan memberikan informasi.
8. Papah dan mamah, serta saudara-saudara saya yang tercinta.
9. Sahabat saya dan teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan saran serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua teman seperjuangan terutama angkatan 2014 yang bersama-sama sedang berjuang untuk lulus yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik.

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

Bandung, Januari 2019

Erick Setiadi Ramli