

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DAN NIAT UNTUK
BERALIH PADA GRAB DI UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
ANGELICA LILY AUDINA
1552173**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019**

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON
CONSUMER LOYALTY AND INTENTION TO
SWITCH ON GRAB IN UNIVERSITY
CHRISTIAN MARANATHA***

A THESIS

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

***By
ANGELICA LILY AUDINA
1552173***



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen dan Niat untuk Beralih pada Grab di Universitas Kristen Maranatha”

Tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana Strata 1 (S-1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu penulis sangat menerima kritik dan saran, sehingga dapat menjadi masukkan dan perbaiki dikemudian hari dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing saya yang sudah banyak membantu saya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
3. Keluarga tercinta (mama, papa, dan kedua koko), yang selalu memberikan semangat, memberikan doa, dan selalu mengingatkan saya untuk terus bersyukur dalam pengerjaan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
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 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Maya Malinda, S.E., M.T., CFP[®], QWPT[™] sebagai dosen wali, yang selalu memberikan support untuk saya sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
9. Naomy, Aliya, Jeslyn, Tony, Jona, Farhan, dan Evan yang selalu mendukung saya, menyemangati, dan menemani saya dalam mengerjakan tugas akhir saya.
10. Cathleen, Hendra, Dana, Ko Epen, dan Njoo yang selalu mendukung saya, menyemangati saya, mendengarkan cerita saya, dan membantu dan menemani saya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Michelle, Kanina, Melissa, Hanna, dan ci Bella yang selalu menghibur saya dan mengingatkan saya untuk terus semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
12. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2013, 2014, 2015, 2016, dan 2017.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang sudah ikut membantu maupun terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak yang telah ikut membantu serta terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini baik yang sudah disebutkan atau yang belum disebutkan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2019

Angelica Lily Audina