

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DAN RETENSI PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Restoran  
Ta Wan Di Kota Bandung)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
NOVY HARTONO LIM  
1452037**



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

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FOOD  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AND CUSTOMER RETENTION  
( Case Study On Ta Wan  
Restaurant In Bandung City )***

***THESIS***

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

***By***  
**NOVY HARTONO LIM**  
**1452037**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Maksud dan tujuan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. kepada ayah saya (Edi Hartono) dan ibu saya (Vonny Wijaya) terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dan doa yang tanpa pernah putus untuk kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua kakak saya (Benny Setiawan & Robby Setiawan) yang selalu memberikan semangat.
3. Indrawan Herdian yang selalu ada untuk memberikan dorongan, saran dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.P. selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan yang sangat berharga sejak awal hingga diselesaikannya penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Ariesya Aprillia, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen dan kepada Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku wakil ketua Program Studi Manajemen.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang sudah mengajar dan memberikan ilmu kepada saya selama masa perkuliahan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner

Akhir kata, semoga Tuhan memberikan berkat kepada semua pihak yang telah membantu saya. Dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bandung, Desember 2018

Novy Hartono Lim