

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
DI CAFE GOLDSTAR 360 BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
ROSLIANA  
1552100**



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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND LOYALTY IN CAFE  
GOLDSTAR 360 BANDUNG**

**A THESIS**

**In Partial Fulfillment of The Reuirements for The Degree of  
Bachelor Program in Management**

**By  
ROSLIANA  
1552100**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas dan Loyalitas Konsumen di Café Goldstar 360 Bandung” yang merupakan syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa hal dalam tugas akhir ini yang masih belum sempurna, penulis masih hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga hasil yang didapatkan masih belum cukup untuk memenuhi hal-hal lain yang dapat membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen. Tetapi diluar ketidaksempurnaan tersebut penulis telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini semaksimal mungkin, dan berharap karya tulis ini dapat membantu untuk mengembangkan bahasan sejenis tentang variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas konsumen.

Selama persiapan, penyusunan, sampai dengan diselesaikannya tugas akhir ini, serta dalam mengikuti kegiatan akademik lainnya, penulis banyak menerima bimbingan dan dorongan yang sangat berarti dari berbagai pihak, karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu yaitu :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya serta kesehatan yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta (Alm) Ayah Maraunus Simorangkir dan mama Tiar Linda Sihombing yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan nasehat untuk tetap semangat dalam setiap kesempatan yang diberikan Tuhan.
3. Abang Martinus Swandy dan adik tersayang Resman yang selalu memberikan motivasi dan dorongan selalu untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Pak Cen Lu, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, motivasi, dan kritik yang membangun penulis dari awal hingga skripsi ini selesai.
5. Drs. Yusuf Osman Raihin, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan ilmu-ilmu baru selama di Universitas Kristen Maranatha
6. Saudara-saudara penulis Margaretha sitompul, Jhonnico Sihombing, Kak Butet, Ika yang sudah memberikan doa dan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
7. Keluarga besar Simorangkir & Sihombing yang selalu memberikan doa dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Kelompok Kecil Gilda Erzebeth yang selalu memberikan dukungan dari awal kuliah PKK Devi Sagala, SKK Octavia Indriani Sitorus, SKK Nancy
9. Teman-teman seperjuangan Agrevina Samosir, Rita Sihombing, Fathia Fitri, Fytah Girsang, Luviani Sugiwan, Nadia Anastasya, Miranti dewi, Anggeline, Vista CP, Tirani, Novita lasmauli, Repri, Natharina, Gloria.
10. Teman teman penulis Seftiana siman, Fionny Gunawan, Emma Sidauruk, Celline nathasya mujur, Juniar Doloksaribu, Josephine, Rahel, Novtrin.
11. Teman- teman gereja Nelly, Heny, Friskila, Mira, Irma, Nando yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman- teman SMA Riska, Ida, dan Dede yang selalu memberi dukungan, motivasi dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Segenap dosen yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.
14. Semua pihak yang membantu terwujudnya skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan disini.

Akhir kata penulis ingin mengucapkan terimakasih, Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan berkah dan rahmat-nya kepada semua pihak yang bersangkutan dan atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua pihak yang membacanya, terimakasih.

Bandung, Januari 2019

ROSLIANA