

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TOSERBA YOGYA  
BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
ADAM ADITYA MANDALA  
1452127**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO  
CUSTOMER SATISFACTION AT BANDUNG  
YOGYA DEPARTMENT STORE***

***A THESIS***

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

***By***  
**ADAM ADITYA MANDALA**  
**1452127**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahNya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOSERBA YOGYA BANDUNG”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi S-1 Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada perusahaan UKM di Kabupaten Bandung sehingga penelitian ini tidak dapat mempresentasikan semua perusahaan karena memerlukan beberapa kriteria.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya yang selalu membuka jalan serta menuntun penulis sehingga tugas akhir ini terselesaikan.
2. Kepada Mamah, Bapak, dan Adik, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa serta dukungan baik secara materiil, kasih sayang dan dorongan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Cen Lu, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini. Serta sekaligus selaku dosen wali yang telah memberikan arahan serta saran-saran yang membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh Dosen Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
8. Fegi Sabrina Amaliah yang telah memberikan saya dukungan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Ifzal Nurjamil selaku sahabat saya dari SD hingga kuliah yang selalu setia menemani saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Deden Muhammad Adam, Kharist Surya, Arufi Ridhan, Zenisha Mutya, Indri Kusuma, Raisya Sania, Karina Nabila, Sifra Rosiana selaku sahabat kuliah yang selalu mendengar keluh kesah dalam pembuatan tugas akhir ini.
11. Kiki, Fannica Daina, Ranti Maharani, Dessy Fajria, Gilda Larassati yang mengisi hari-hari kuliah dengan sangat menyenangkan sehingga dapat terselesainya tugas akhir ini dengan baik.
12. Ravli Khairul selaku teman seperjuangan yang selalu membantu saya sampai terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik.

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

Bandung, Januari 2019

Penulis