

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN RELATIONSHIP
QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
(STUDI PADA PELANGGAN NOAH'S
BARN GARUDA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Felix Nathaniel Marvin
1452166**



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

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
RELATIONSHIP QUALITY TO CUSTOMER
LOYALTY (STUDY ON NOAH'S BARN
GARUDA BANDUNG CUSTOMERS)**

A Thesis

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

**By
Felix Nathaniel Marvin
1452166**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality terhadap Customer Loyalty: (Studi pada: Pelanggan Noah’s Barn Garuda Bandung)” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

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

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
2. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak buat kepada keluarga tercinta Papa, Mama, Angela Chrestella Marvin, Olivia Natasha Marvin, S.E., dan Deni Aliandi atas doa restu dan dukungannya selama ini.
3. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan ilmu dan pengetahuan yang sudah diberikan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Drs Jahja Hamdani Widjaja, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Staf Tata Usaha Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu penulis mengenai perijinan sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan lancar.
9. Mahasiswa Maranatha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dan mendukung dalam menyusun Tugas Akhir ini sampai selesai.
10. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak buat yang istimewa dan terkasih kepada Jessica Stefer, S.E. atas dukungan dan pemberi semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha : Winata Handojo, Randy Arlie, Novi Marsella, Raymond Tedja, Claudia Tamara, David Mardian, Aldwin Nathanael, Mandy Chiu, Kevin Kakoi, dan Jessyca Febryan, Kevin Ohho, Citaa Nathania, Henri Tan, Maggie Gosal, Vee Audina, Sandy Burto, Jason Suryadinata, Calvin Hizkia, Rhesa, Diana Heryanto, Jimmy Setiawan, Michael Vici, Swain, Ellisa Saputri, Theovandras, Gauden, Levina Dharmawan, dan Yoshua Nathanael.
12. Teman-teman China Batak Ceria : Ivan, Samgar Firtandi, Denny Suteja, Stephen Luciano, Erick Setiadi, Albert Brian brantrust, Bimo, Enrico J

Christopher, Theovandras, Clark, Leo, Rendy Noviandy, Rendy Hermanto, Justine, William Reynaldi, Jessica Legiarto, Katherine Suwardy, dan Gabriella Marsella.

13. Teman-teman Group Jakarta : Stefan Rshan, Brendan Lauda, Gladwin Lukman, Davin Bonny, Jonathan Junior, Sylvia Desianty, Laurentia Livia, Michelle Oksana Ang, Rebecca Jansen, dan Shannen Alexandra.
14. Pihak-pihak yang telah membantu Penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini namun belum dapat Penulis sebutkan satu-satu di ucapan terima kasih ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya 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 memberkati.

Bandung, Januari 2019

Felix Nathaniel Marvin