

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KEMBALI PADA DJOURNAL
COFFEE PARIS VAN JAVA**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
AZMI BIRKI HARRATA
1552333**



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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTIONS IN DJOURNAL
COFFEE ON PARIS VAN JAVA**

A THESIS

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

**By
AZMI BIRKI HARRATA
1552333**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Niat Pembelian Kembali pada Djournal Coffe Paris Van Java”, memiliki tujuan apakah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Niat Pembelian Kembali. Skiprsi ini disusun dengan tujuan memenuhi syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana lengkap di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus terhadap variabel yang diteliti dan pengumpulan data yang hanya seminggu.

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

1. ALLAH SWT, atas rahmat dan karunianya
2. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan waktu selama proses bimbingan
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. dan Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Sherlywati S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen
6. Ibu Sri Zaniarti, S.E., M.M selaku dosen Wali
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan nasihat yang berharga selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh staf Tata Usaha Program Studi S-1 Manajemen dan Fakultas Ekonomi
9. Mama Papap
10. Kakak – Kakak
11. Muhammad Divo Alam
12. Sahabat – Sahabat, Masya, ARIQ, Roselen, Kemal, Keisa, Cicka, Adiella, Nabilla, Audi, Vaxia, Anisa, Tazkia, Tiara, Yolla, Aretha, Oryhon, Ardhi Hakeal, Fikri Wirija, Utari, dan Mega

Akhir kata, semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan karuniaNya 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.

Bandung, Januari 2019

Azmi Birk Harrata