

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(STUDI: KONSUMEN RUMAH SAKIT IBU DAN  
ANAK LIMIJATI)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
RAVLI KHAIRUL FADHILA  
1452244**



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

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON CONSUMER  
LOYALTY (STUDY: CONSUMER MATERNAL  
AND CHILD HOSPITALS LIMIJATI BANDUNG)***

***A THESIS***

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

***By***  
**RAVLI KHAIRUL FADHILA**  
**1452244**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas berkat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (studi : Konsumen Rumah Sakit Limijati)” dengan baik. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan orang-orang terdekat yang memberi dorongan yang luar biasa kepada peneliti. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu A. Rinny Maharsi, S.E., M.M. atas segala bimbingan, masukan yang diberikan kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada ALLAH SWT
2. Keluarga tercinta, terutama Bapak Wisman Bahar dan Ibu Sri Retno Yuliatun selaku orang tua peneliti yang selalu mendukung, kepada kakak Frizal Luthfi Hadyan yang selalu mendoakan, dan menyertakan semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, S.E., M.T. selaku Wakil I dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.

6. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Ibu Kartika Imasari Tjiptodjono, S.E., MBA., M.M., selaku dosen wali peneliti.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada saya.
9. Pandega Rizki A.C.D.M, S.E., Sarah Asri U, S.E., Syahril K, S.E., Rio Rinaldi, S.E., Andi Garcia, Gevin Ernawan, Adam Aditya, Gloria Zecitta P, Adrian Lingga, Talitha P, S.E., Putri Mentari, Irfanadi, Chintia Devita, S.E., Yogi H, Swain, Thovan selaku sahabat yang sangat membantu dalam moril maupun materil, fasilitas, motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Ican reptil, Adrian, Gevin, Andi, Abang, Dimas, Ihsan, Putri, Ibong, Babeah selaku sahabat atas segala bentuk hiburan, canda dan tawa yang tidak ternilai dari apapun.
11. Keluarga “Warung Sebrang Marantha” Andi, Gevin, Ginan, Rinal, Heri, Ade, Elsy.
12. Keluarga “ORI” Ican, Dimas, Farhan, Kimul, Ihsan, Ibam, Jundan.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi dan teman-teman penulis yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan sayangNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Februari 2019

(Ravli Khairul Fadhila)