

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus: Deekey Shoes Garage Antapani di Bandung)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
ADRIAN LINGGA HUTAMA
1452114**



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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY
(Case Study: Deekey Shoes Garage Antapani in Bandung)**

thesis

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

**Created By:
ADRIAN LINGGA HUTAMA
1452114**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: *Deekey Shoes Garage* Antapani di Bandung)”. Penulisan skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk gelar sarjana ekonomi (S.E) di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan segala kritik dan saran yang akan penulis terima dengan hati terbuka sebagai bahan perbaikan penulis dimasa yang akan datang. Penulis tidak dapat bekerja sendiri, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT karena hanya atas berkat rahmat dan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Anny Nurbasari, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing dan Bapak Cen Lu, S.E., M.M sebagai dosen wali yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi masukan serta pengarahan yang terbaik dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kedua orang tua dan kakak serta keluarga besar penulis, yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga jenjang S-1.
4. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

5. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
6. Seluruh dosen pengajar Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis.
7. Shintia Rahmajulita, yang selalu ada untuk menemani dan memberikan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rama, sahabat terdekat yang telah membantu menghibur penulis, memberi semangat dan motivasi.
9. Sahabat-sahabat penulis, Adit, Surya, Reisyah, Bery, Al Bahri.
10. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya, semoga Tuhan selalu melimpahkan karunianya untuk semua pihak atas kebajikannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis bagi pihak lainnya dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2019
Yang memberi pernyataan,

(Adrian Lingga Hutama)