

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN YOGYA RIAU
JUNCTION)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
SALLI SHAFIRA
1452163**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Konsumen Yogya Riau Junction Kota Bandung)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis Menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Ir Armein Z.R Langi, M.Sc., Ph.D. sebagai Rektor Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Bapak Dr. Tjahja Hamdani Widjaja, S.E., M.Si.,selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., MBA. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam pelaksanaan Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun dengan sebaik mungkin.
5. Ibu Fanny Kristine, S.E.,SS.,MM selaku Dosen Wali yang banyak mendukung selama kuliah dalam mencapai tujuan.
6. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha atas ilmu yang telah diberikan, dan Staf Akademik yang banyak membantu penulis.
7. Orang tua tercinta Bapa Dida Purwenda dan Ibu Lia Yuliane yang selalu memberikan doa, dukungan, serta segala pengorbanan dan kerja kerasnya sehingga saya dapat menyelesaikan program studi S-1.

8. Kaka kandung Syifa Prasasti, S.Psi., Nene, Aki, Nini, saudara sepupu, keluarga besar Bibing Endeh Family, dan keluarga besar Incu nini yang selalu memdoakan dan mendukung segala kerja keras saya selama ini.
9. Sahabat tercinta, Randy Trihandana, Annisa Permata, Siti Silma Ainiah, Silma Syahida, Alisha Amelia, Ayi Helmi, Wildan Radani, Faisal Ibrahim, dan Angelita Angela yang selalu memberikan bumbu bumbu kebahagiaan dalam hidup penulis dan dukungan hingga penulis dapat mencapai impiannya.
10. Sahabat kampus yang paling tercinta, Dinda Shafitri, Mita alfiyyah Hasna, Novia razmi, Reva racmadina, Anesza adrian, Diedra Faresty, dan Yoga giovani yang selalu memberikan kegembiraan, guyonan, serta motivasi pada saat kuliah hingga saya menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Teman perjuangan Tugas Akhir, Anesza Adrian, Dimas Erlangga, Aditya Dwi Putra, Reisyah Adindya, Novia Razmi selaku teman perjuangan Tugas Akhir penulis yang selalu mendokan dan memotivasi setiap kerja keras penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Teman teman Manajemen Pemasaran dan seluruh mahasiswa ekonomi angkatan 2014 Universitas Kristen Maranatha atas segala bantuan dan dukungan selama di perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, mei 2019

Salli Shafira

NRP : 1452163