

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN
SERTA CITRA MEREK**

(STUDI: J&T Express Di Cabang Surya Sumantri Kota Bandung)

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
NOVITA PERMATA DEWI
1452284**



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

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY AND BRAND
IMAGE**

(Study: J&T Express Surya Sumantri Branch in Bandung City)

A Thesis

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

**By
NOVITA PERMATA DEWI
1452284**



**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur sudah selayaknya kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas nikmat dan karuniaNya kita masih dapat berpijak merasakan kenikmatan yang tiada tara hingga saat ini. Tak lupa juga saya haturkan puji setinggi-tingginya kepada para junjungan tertinggi umat hingga saat ini Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang telah memberikan syafaat dan nasehat yang berguna khususnya kepada saya. Syukur Alhamdulillah saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha. Judul skripsi yang penulis susun adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Dan Citra Merek (Studi: J&T Express di Cabang Surya Sumantri Kota Bandung).”

Mengingat segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis serta beragam kendala yang ada, penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan tuntas tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, dukungan, bimbingan, semangat, kritik dan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Rasa hormat dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya ingin penulis sampaikan kepada :

1. Kepada ALLAH SWT
2. Ibunda Rokesih Damayantie, ayahanda Mujiharta, S.T tercinta yang selalu memberikan semangat, doa dan memberikan segala dukungan yang dibutuhkan. Terimakasih untuk semua dukungan kalian yang sangat berarti, keberadaan kalian sangat memberikan semangat yang sangat tinggi.
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 Widjaja, S.E.,M.M. selaku Ketua dan 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 Rinny Maharsi, S.E.,M.M selaku dosen Pembimbing.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada saya.
9. Seluruh staf Tata Usaha dan staf Perpustakaan yang telah banyak membantu penulis selama ini.

10. Teruntuk Abiqh Rifaa Mussada, selaku orang yang selalu ada untuk memberikan dukungan penuh penulis. Terima kasih banyak atas semuanya.
11. Fibula Nadya P.U, Tiara Puspitaloka, Amel Ardi U, selaku selaku sahabat yang sangat membantu dalam moril maupun materil, fasilitas, motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
12. Kepada semua teman dan sahabat tercinta yang selalu memberikan semangat serta doa dalam penyusunan tugas skripsi ini.
13. Pemimpin dan para karyawan PT J&T Express Cabang Surya Sumantri Bandung, yang telah bersedia memberikan informasi sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Serta pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan. Terima kasih kepada semuanya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Segala kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan skripsi ini lebih lanjut akan penulis terima dengan tangan terbuka.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dan juga pihak-pihak lain, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu selama perkuliahan.

Bandung, Juni 2019
Penulis,

(Novita Permata Dewi)
NRP : 1452284