

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI KASUS : PRODUK JASA  
PENGIRIMAN J&T EKSPRESS BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh :**

**RINALDI RIA GANI**

**1452324**



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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (studi : Produk Jasa Pengiriman J&T Ekspres Bandung)” 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 kesempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu maupun kemampuan penulis dalam menyusun sebuah tugas akhir. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan pembelajaran dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan orang-orang terdekat yang memberi kritik dan saran kepada penulis. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu A. Rinny Maharsi, S.E., M.M. atas segala bimbingan, masukan berupa kritik dan saran yang diberikan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.

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

1. Kepada ALLAH SWT
2. Kepada keluarga yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan karya tulis ini, terutama Bapak Andy Edward dan Ibu Yanti Ratnianti selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis, kepada kakak Restianti Riasluthfini yang selalu mendukung secara moral sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
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. Peter, S.E, M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.
7. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku Wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Ibu Prof. Dr. Marcellia Susan, S.E., M.T. selaku Dosen wali yang memberikan arahan dan petunjuk bagi penulis dalam menjalani perkuliahan.
9. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
10. Keluarga “Rengga Squad ” Andi, Gevin, Ginan, Heri, Ade, Ravli, Carles.
11. Keluarga “Salmon Chukka” Andera Faiz, Anggun Chaerunnisa, Chandra lestari, Putri Chika, Dimas Dhani, Irvia.
12. Ananda Akhmad, Ahmad Haikal dan Reza selaku teman yang selalu menemani dalam bermain game.
13. Dan terakhir untuk Elsy Pratiwi selaku wanita yang selalu menemani dan memotivasi, membantu penulis dalam segala halnya.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi dan teman-teman , sodara, kerabat penulis yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu.

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

Bandung, Agustus 2019