

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA KONSUMEN BARBERPOP CABANG
ARIAJIPANG KOTA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
DIMAS ERLANGGA AVICENNA
1452383**



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

2019

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran 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. Jahja Hamdani Widjaja, M.M, .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. Bapak Sunjoyo, S.E,M.Si. 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 Aan Saprani dan Ibu Sri Diah Tugas Rianti yang selalu memberikan doa, dukungan, serta segala pengorbanan dan kerja kerasnya sehingga saya dapat menyelesaikan program studi S-1.
8. Kaka kandung saya Vinni Devianti Saprani dan Ramadhanty Ardhana Reswari yang selalu mendoakan dan mendukung segala kerja keras saya selama ini.
9. Sahabat Tim B tercinta Ali,Attar,Bijak,Opep, Rani, Estee, Bobi, Intan, Vinda, Isan, Kipe dan Lili yang selalu memberikan dukungan, kebahagiaan dalam hidup penulis dan dukungan doa hingga penulis dapat mecapai impiannya.
10. Sahabat Nomaden, Abiyu, Samuel, Aldhy, Ahong, Ditdut, Denaz, Beke, Fickry,Jerry, Jauhar, Nadhif, Muthia, Prana, Putnov, Rifaldo, Riri, Oliv, Thofan, Reisyah yang telah menghibur penulis dan selalu mendoakan hingga dapat mencapai impiannya.
11. Teman Seperjuangan TA, AdityaDP, Sally, Muthia, Samuel, Faris, Reisyah, Anez yang telah bersama sama saling membantu dan mendoakan setiap kerja keras penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir
12. Teman bermalam Intilaut Gilang, Aditya, Ghifari, Nugraha, Fauzan, Ivan, Tommy, Ardi, Kia selaku teman yang menemani penulis untuk menemani mengerjakan Tugas Akhir dan selalu mendokan dan memotivasi setiap kerja keras penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

13. 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

Dimas Erlangga Avicenna
NRP : 1452383