

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG MENGGUNAKAN
LAYANAN GRAB *BIKE***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Sidang Sarjana
Strata 1 (S-1)**

Oleh

**YAN PRAMANA DESA SIMATUPANG
1452404**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugerah, dan kasih Tuhan yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang menggunakan layanan Grab *Bike* dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan petunjuk serta saran dari semua pihak.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka dan menerima segala jenis kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan penulis dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kelancaran dalam pembuatan skripsi, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, nasehat, serta kesabaran dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
3. Bapak Prof. Ir. Armein Zainal Rahmat Langi, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak.CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Yth. Bapak Dr. Peter, S.E, M.T., selaku wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

7. Yth. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Yth. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Yth. Bapak Surya Setiawan, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang memberikan petunjuk dan arahan penulis selama berada dibangku kuliah.
10. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama kuliah.
11. Kepada keluarga tercinta, Bapak Orken Simatupang, Ibu Resmi Pasaribu, Abang Brigadir Jhon Friel LH. Simatupang, S.H., Kakak drh. Merry Naomi Vitasari Damanik, Abang Fredrik Locado Simatupang S.E., Abang Briptu Feblinton Wendi Simatupang yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada seluruh Jemaat GPPS Immanuel batu aji, Batam yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kepada teman seperjuangan Antonius Jamares, Dewi Rosinta Nainggolan, Adelia Sianturi, Erik Derias, Yoshin Ria Natasyah, Ardi Tarigan, Yurestri Mora, Claudia Juni, Ody Mustamu, Henrykus Sihaloho, Joy Justice Purba, Sondang Rosanna, Varah Thalia, dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Kepada sahabat yang terkasih, Mega Karolina Sinulingga, Rina Silalahi, Eggy Bestari Ginting, Stevi Sianturi yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Kepada saudara kelompok kecil dan kelompok besar, Ibu Eny Setiawati, Bang Nando, Skk Yanes Manukiley, Skk Phill Malaikosa, Skk Lucky Adoe, Skk Lucas Novenaris, Skk Weisman Sigalingging yang selalu mendukung, mendoakan, memberi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

16. Seluruh anggota Persekutuan Mahasiswa Kristen Maranatha yang selalu mendukung, mendoakan, memberi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Seluruh staff usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
18. Rekan-Rekan dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Bandung, 07 Agustus 2019

Yan Pramana Desa Simatupang