

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN
METODE SERVQUAL PADA *COFFEE SHOP*
KUROKOFFEE 130**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Martinus Santoso
1552255**



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

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING
SERVQUAL METHOD IN COFFEE SHOP
KUROKOFFEE 130***

A Thesis

*In Partial Requirement for Bachelor Degree In Management
Major*

By
Martinus Santoso
1552255



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019***

KATA PENGANTAR

Dengan Segala puji syukur dan sukacita penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL PADA *COFFEE SHOP* KUROKOFFEE 130.**” Studi kasus pada *Coffee Shop* Kurokoffee 130 yang berada di jalan Ciumbuleuit Bandung. Dalam masa penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, walaupun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki masih terbatas. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Penyusunan skripsi ini bukan hanya semata-mata usaha penulis, melainkan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. *My beloved Jesus Christ*
2. Papa dan mama tercinta, atas seluruh perhatian dan kasih sayang, kerja keras serta dukungan mereka, yang telah mereka berikan kepada saya.

3. Ibu Sherlywati Limijaya, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan arahan dan inspirasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ko Johan Suriadihalim, selaku pemilik *Coffee Shop* Kurokoffee yang telah mengizinkan saya untuk bekerja dan melakukan penelitian pada *Coffee Shop* Kurokoffee 130.
5. Teman – teman unit kegiatan Taekwondo, Terima kasih atas dukungan dan pengalaman yang telah diberikan.
6. Semua pihak yang belum disebutkan yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sekali lagi penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas keberadaan mereka semua. Penulis berdoa agar Tuhan Yesus Kristus memberkati mereka secara berlimpah, Amin.

Bandung, Mei 2019

Penulis,

Martinus Santoso