

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FAVEHOTEL
HYPER SQUARE BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

FRANSISKA FRIDA SUGIA

1552003



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

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER FATISFACTION IN
FAVEHOTEL HYPER SQUARE BANDUNG**

THESIS

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

By

Fransiska Frida Sugia

1552003



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Favehotel Hyper Square Bandung dengan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan Favehotel Hyper Square Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan brand image sebagai indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga penulis berharap pembaca sekalian dapat memberikan kritik yang akan penulis terima dengan senang hati yang bertujuan untuk menjadi bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai dan memberkati penulis dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Adelheid Rinny Maharsi S.E. M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan masukan serta mengoreksi dengan sabar dalam pelaksanaan tugas ini.
3. Kedua orang tua penulis yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan selama berkuliah maupun dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Kakak sepupu saya, Ericko Sugia S.E. yang sudah memberikan banyak masukan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Teman-teman saya, Silvia Wijaya, Giovandi Ciputra, Indra Purnama Setiawan, teman-teman Anak Mama Papa dan teman lainnya yang telah mendukung dan memberikan bantuan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
6. Teman saya, Willie Gunawan yang telah mendampingi dan banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan karunia-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Juni 2019

Fransiska Frida Sugia