

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI PADA : TAMU HOTEL BINTANG 4)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

FARHAN DARMAWAN

1552011



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

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY (STUDY ON : GUEST 4 STAR HOTELS)***

A THESIS

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

By

FARHAN DARMAWAN

1552011



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA : TAMU HOTEL BINTANG 4)” secara baik dan lancar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan. Saya menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik karena keterbatasan ilmu pengetahuan maupun kemampuan penulisan yang saya miliki. Berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini, saya ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa terimakasih ini ingin saya ucapkan kepada:

1. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dan disusun dengan sebaik mungkin.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., AK., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.
5. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Maranatha yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.
8. Kepada orang tua saya tercinta, Ibu Rika Kartika dan Bapa Iwan Suhendro yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

9. Adik saya Raisya Farah Kireina yang selalu mendoakan saya dalam mengerjakan Tugas Akhir.

10. Kepada pacar saya Clarisa Aulya Putri yang selalu mendoakan, membantu dan memberi motivasi kepada saya agar Tugas Akhir ini dapat selesai.

11. Kepada sahabat saya Albert Nathaniel, Faris Afif, Gilang Eriawan, S.H. , Navis Azka, Galih Niskala, Serda Ridwan Kaka, Fajar Budiman yang semuanya tergabung dalam grup “Kami Cinta Lintah”

12. Seluruh teman-teman yang tergabung dalam grup “Eden Life” yang selama saya menjalani perkuliahan di Maranatha banyak membantu dan memberikan dukungan.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan berkat dan rahmatnya kepada pihak-pihak yang telah bersedia memberikan bantuan, memotivasi, dan semangat selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai serta wawasan baru kepada pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2019

Farhan Darmawan