PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS CIHAMPELAS WALK

TUGAS AKHIR

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

Oleh
TIMOTIUS LUBECH PURWADI
1552018

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2019

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY STARBUCKS CIHAMPELAS WALK

A Thesis

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

By
TIMOTIUS LUBECH PURWADI
1552018

BACHELOR PROHRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2019

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan oleh penulis dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCK CIWALK".

Penyusunan Tugas Akhir ini ditunjukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan ke depanya bagi penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan pengahargaan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, berkat kasih karunia dan anugrahNya, kesehatan yang diberikan, hikat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu Felicia Abednego, SE., MM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan, arahan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir
3. Ibu Anny Nurbasari selaku dosen wali atas bimbingan, nasihat, saran yang diberikan selama penulis selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.
4. Kedua orang tua, adik, dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan, semangat, serta doa-doanya selama penullis menyusun Tugas Akhir.
5. Sahabat-sahabat terkasih dan seperjuangan dalam mengerjakan tugas, teman-teman Candra, Kevin Samuel, Trisa, Karen, Refaya, Ferry Silalahi, Samuel Angga, Irma Tyania, Irene,jane Yonathan yang selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

Akhir Kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih dan rahmat-Nya kepada semua pihak atas ketulusan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir dapat berguna dan memberi nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2019

Timotius Lubech Purwadi