

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN RITEL DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(SUPERMARKET YOGYA DI BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

Lerisa Octavia Pangaribuan

1452102



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang telah Melipahkan berkat dan karuniannya sehingga penulisan dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN RITEL DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SUPERMARKET YOGYA DI BANDUNG)**. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang Sarjana Strata (S1) pada jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung

1. Terima Kasih kepada Tuhan Yesus atas anugerah yang sebesar-besarnya dalam proses penulisan tugas akhir ini bisa terlaksanakan dengan baik.
2. Terima Kasih kepada Mama dan Papa yang telah mendukung, memberikan doa, mendidik, materil dan kasih sayang selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Terima Kasih Kepada adik-adik saya Leo Valdo Panagribuan dan Lesandro Adicson Pangaribuan yang telah memberikan doa serta dukungan penuh dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Cen Lu, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan masukan selama proses penyusunan tugas akhir ini dan serta meluangkan waktunya. Dan selaku dosen wali yang memberikan tuntutan dan arahan selama proses perkuliahan di Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

5. Bapak Prof. Ir. Armein Z.R. Langi, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Kristen Marantha.
6. Bapak Dr. Mathius Tan Ming Kuang S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ibu Dr.Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Marantha.
7. Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S-1 dan Sherlywati, S.E., M.M., selaku Wakil Ketua Program S-1 Manajemen Universitas Kristen Marantha.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Marantha yang memberikan pengetahuan dan pemikiran yang sangat bermanfaat.
9. Seluruh Staf Tata Usaha dan Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Kristen Universitas Kristen Marantha yang memberikan pelayanan dengan segenap hati.
10. Untuk teman-teman satu Kost : Semam Lyliana Ginting , Fenica Evania, Heriana Girsang, Priscilla Eirene Simanjutak, Elisabeth Golda Angelia T S. yang telah membantu,memberikan semangat, dan mendorong mendorong dalam proses penulisan tugas akhir ini.
11. Untuk Tianneu Dame Uli Situmorang, Reva Rachmadina dan Atika Susan yang telah membantu, mendorong, dan memberikan semangat dalam proses penulisan tugas akhir ini.
12. Untuk teman-teman serperjuangan Reva Rachmadina, Tianneu Dame Uli Situmorang, Atika Susan, Irma Hardyanti, Prayogo Wasis, Rangga Wisesa,

Yusep Budiman, William, Dinda yang telah membantu dan memberikan masukan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman Manajemen sepejuangan Pemasaran dan seluruh mahasiswa ekonomi angkatan 2014 Universitas Kristen Maranatha atas segala bantuan dan dukungan selama di perkuliahan.

Akhir kata dalam penulisan ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, kebaikan yang telah membantu dalam proses tugas akhir ini. Semoga skripsi dapat bermanfaat dan berguna. Tuhan Yesus yang member lindungan bagi kita semua.

Bandung, Januari 2020

Lerisa Octavia Pangaribuan