

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

**(STUDI PADA : KONSUMEN ZEN FAMILY &
REFLEXOLOGY CABANG SURYA SUMANTRI)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh

Reva Rachmadina

1452178



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2020

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION**
**(STUDY ON : CONSUMER ZEN FAMILY &
REFLEXOLOGY CABANG SURYA SUMANTRI)**

A THESIS DRAFT

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

By

Reva Rachmadina

1452178



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat berkah, rahmat dan hidayah - Nya yang senantiasa dilimpahkan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Zen Family & Reflexology cabang Suria Sumantri Bandung)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis Menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu,penulisan ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyusun skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Ir Armein Z.R, Langi, M.SC., Ph.D. sebagai Rektor Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Tan Ming Kuang, Ak., CA.,Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M, . Selaku Ketua Program Studi S-1 dan Ibu Sherlywati, S.E., M.M selaku Wakil ketua Program S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam pelaksana Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun dengan sebaik mungkin.

5. Ibu Fanny Kristine, SE., SS., M.M. selaku Dosen Wali yang banyak mendukung selama kuliah dalam mencapai tujuan.
6. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha atas ilmu yang telah diberikan, dan Staf Akademik yang banyak membantu penulis.
7. Orang tua yang saya sayangi dan cintai Bapak Drs. Subur Herdiman., M.M dan Ibu Nur zakiah yang selalu memberikan semangat, doa , dukungan , serta segala pengorbanan dan kerja kerasnya sehingga saya dapat menyelesaikan program studi S-1.
8. Kakak dan adik kandung serta kakak ipar yang saya sayangi Herni Laela Pratama , Siska Raidha Fatimah , Nadhea Ramadhani, Wisnu Badri Dewantoro, Patria Mahavira dan tidak lupa keponakan yang selalu memberikan semangat dan keceriaan Brahma Chevalier Dewantoro dan Alzio Devdan Mahavira.
9. Sahabat yang selalu mendukung Arini, Mira,Tania, Amanda, Anggi, Rindhi, Erika, Dea,Sally, Dinda, Anggel, Anes, Alfi, Sulthan, Alda, Hasanah, Bunga, Dhianisa, Dila,Wiwied, Silva, alm Nadia, Sifra.
10. Sahabat seperjuangan Lerisa, Anneu, Rangga, Prayogo, William, Yusep, Irma, yang menemani mengerjakan Tugas Akhir selalu mendoakan dan memberikan semangat.
11. Teman- teman Manajemen Pemasaran dan seluruh mahasiswa Ekonomi angkatan 2014 Universitas Kristen Maranatha atas segala bantuan dan dukungan selama di perkuliahan.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2020

Reva Rachmadina

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI..... | ii |
| PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN..... | iv |
| SURAT KETERANGAN | v |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | |
| | |
| BAB 1: PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1.Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah Penelitian..... | 5 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4.Manfaat Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 7 |
| 2.1.1 Pemasaran | 7 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 8 |