

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI
CGV 23 PASKAL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

RIKAZ AFE'DOO

1652157



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY IN CGV 23 PASKAL
BANDUNG**

THESIS

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

By

RIKAZ AFE'DOO

1652157



**PROGRAM STUDY MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG**

2020

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, anugerah dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CGV PASKAL 23 BANDUNG PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN”, memiliki tujuan penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana strata1 (S-1) di Fakultas Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkah-Nya juga kesehatan yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orangtua atas semua doa dan dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Yth. Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, motivasi, dan kritik yang membangun penulis dari awal hingga tugas akhir ini selesai.
4. Yth. Bapak Prof. Ir. Armein Zainal Rahmat Langi, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha.
5. Yth. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Yth. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung
7. Yth. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M. selaku ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Yth. Ibu Dr. M. Sienly Veronica, S.E., M.M. Selaku dosen wali yang telah mendukung penulis selama kuliah.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Marantha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama kuliah.
10. Kepada sahabat-sahabat, Yohanes Devito, David Kurniawan, Yohan, Ester yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. Kepada semua pihak yang membantu terwujudnya tugas akhir ini yang tidak dapat penulis cantumkan disini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kasih dan karuniaNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan member nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2020

Rikaz Afe'Doo