PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BANK DANAMON CABANG SUKABUMI

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh

Rivialdy Mulyanto

1452036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN DANAMON BANK SUKABUMI BRANCH

THESIS

In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of

Bachelor of Science Management

By

Rivialdy Mulyanto

1452036

MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2020

KATA PENGANTAR

Penelitian ini berjudul Pengaruh Service quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Danamon Cabang Sukabumi. Penelitian ini dilakukan salah satunya yaitu untuk memenuhi syarat memeroleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini sangat jauh dari kata sempurna dan juga banyak sekali kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung serta membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta kelancaran dan juga kesehatan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Chandra Kuswoyo S.E., M.T selaku dosen pembimbing dan pahlawan tanpa jasa yang selalu sabar memberikan motivasi, semangat, waktu, serta dorongan kepada penulis selama membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Tan Miang Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha

4. Imelda Junita, S.E., M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung dan dosen wali.
6. Dr. Jahja Hamdani Widjaja, M.M selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Rully Arlan Tjahjadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar saya selama masa kuliah.
9. Kepada keluarga tercinta, Alm Bapak Mulyanto Suganda, Ibu Herawati, Adik Marcellinus Marianos Mulyanto yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, perhatian maupun materi kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada sahabat saya Gilang Gunawan, Dominicus Reynold, Antonius Rio, Natalia Angelina, Marcel Ryan, Maria Antheluvic dan Kevin Mahendra.
11. Kepada pihak Bank Danamon cabang Sukabumi yang telah memberi izin dan informasi kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Segenap dosen yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya selama penyusunan Tugas Akhir penulis.

Akhir kata penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Kiranya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan baru bagi semua yang membacanya, terima kasih.

Bandung, Februari 2021

Rivialdy Mulyanto