

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
PENGANTARAN MAKANAN
(STUDI KASUS GRABFOOD DI KOTA BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

GIFARI SANTOSO W

1452406



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2021**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY USING FOOD DELIVERY SERVICES
(CASE STUDY OF GRABFOOD IN BANDUNG CITY)**

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

By

GIFARI SANTOSO W

1452406



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2021**

KATA PENGANTAR

Dengan segenap hati, penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan dengan judul “ Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pengguna layanan pengantaran makanan (studi kasus grabfood di kota bandung)”

Berkaitan dengan penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini bukan hanya semata-mata usaha penulis, melainkan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini saya sampaikan kepada:

1. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Ibu Imelda Junita, S.E. , M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu DRA Ika Gunawan M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga dapat terselesaikan pada waktunya.
6. Bapak Surya Setyawan, S.E., M.Si., selaku Dosen wali yang telah mengarahkan saya selama proses perkuliahan di Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.

8. Staf Tata Usaha dan Administrasi lainnya. Terima Kasih atas kinerjanya selama penulis melaksanakan proses belajar mengajar hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Orang tua tercinta dan tersayang Ibu Lulu Mayasari dan Bapak Benny Santoso W Terima kasih yang sebesar-besarnya atas seluruh do'a, kasih, dan pengorbanan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya hingga jenjang S-1. Semua tidak mungkin terjadi tanpa kasih dan pengorbanan kalian.
10. Yang tercinta dan tersayang Kaka Olivia Santoso & Rifana faridhina. Terima kasih telah memberikan dukungan dalam melaksanakan proses perkuliahan.
11. Teman-teman terdekat Irvan Ardian ,Adhitya Dwi Putra, Mochammad Gilang Ramadhan, Dimas Erlangga, Andre Gevana, Jauhar, fauzan Mare, Tedi Rudiansyah, Rully kekes, Ardian Wijaya Prod, & Sinar Bintang Prod.
12. rekan-rekan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, terutama Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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 lagi bagi semua pihak.

Bandung, Februari,2020

Gifari Santoso W