

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MAHASISWA UKM BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh:**

**Steven Andryan**

**1452432**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

**THE EFFECT OF SERVICE MARKETING MIX AND  
QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION STUDENTS OF THE MARANATHA  
CHRISTIAN UNIVERSITY BANDUNG**

**A THESIS**

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

**By**

**Steven Andryan**

**1452432**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya selama ini, saya sebagai peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk menempuh Sidang Sarjana S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Adapun judul Tugas Akhir ini yaitu **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa UKM Bandung”**.

Proses penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah menyediakan bantuan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

6. Bapak Dr. Agus Aribowo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Terima kasih telah bersedia untuk memberikan bimbingan, serta masukan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Semoga Tuhan selalu memberkati Bapak dan keluarga.
7. Ibu Teddy Wahyusaputra, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan petunjuk dan arahan kepada peneliti selama berada di bangku kuliah
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar peneliti selama masa kuliah
9. Keluarga tercinta, dan orang tua yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan juga perhatiannya kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Nike Natalia, Andreas Wijaya, Alen Ester, Florencia Putri, Michael Hambali. Terima kasih banyak selama ini telah menjadi teman-teman yang memberikan dukungan dan kebahagiaan selama perkuliahan.
11. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
12. Seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan. Semoga tugas

akhir ini dapat berguna dan memberi manfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan di masa depan.

Bandung, Maret 2021

Steven Andryan  
(1252432)