

Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Loyalitas Pelanggan

(Studi Kasus Pada JNE Bandung)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi
S1 Sistem Informasi Universitas Kristen Maranatha

Oleh

Yasinta Kurnia Wijaya

1773003



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga laporan seminar tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Bandung).”

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah tidak lain untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Teknologi Informasi dengan Program Studi Sistem Informasi di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Tiur Gantini, S.T., M.T. selaku pembimbing atas bimbingan, pengarahan, dan saran yang telah diberikan mulai dari awal hingga selesainya penyusunan laporan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pengerjaan laporan ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan Laporan Seminar Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, disini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Ir. Teddy Marcus Zakaria, MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Sendy Ferdian Sujadi, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha
3. Ibu Adelia, S.Kom, MT, selaku Koordinator Tugas Akhir S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Tiur Gantini, S.T., M.T. selaku pembimbing.
5. Seluruh rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berperan dalam membantu penulis.

“*Tak ada jalan yang tak berlubang*”, maka dari itu penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan Laporan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di JNE Bandung” sehingga kiranya kepada pembaca dapat memberikan kritik dan saran

yang bersifat membangun sehingga dapat memperbaiki kekurangan-kerungan yang ada.

Akhir kata, penulis berharap supaya laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis, pembaca, dan bangsa dalam rangka kemajuan ilmu dan kemajuan kualitas di bidang pendidikan.

Bandung, 6 Januari 2021



Yasinta Kurnia Wijaya