

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN GO! WET WATERPARK**

**GRACE PATRICIA  
8223136634**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

**THE RELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION OF GO! WET WATERPARK**

**GRACE PATRICIA**

**8223136634**



**This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements  
Associate Expert By Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT D3  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERISTY OF JAKARTA  
2017**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan saya ilmu selama berkuliah di Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Rudy, Yogo, Christian , Nadia, Venty, Evi, Dani Ardiyansah sebagai orang – orang yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan solusi atas masalah yang dihadapi pada penelitian ini.
7. Seluruh kerabat dan teman-teman Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Agustus 2017




Penulis

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus.  
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Solikhah, MM</u> NIP. 196206231990032001	 .....	<u>22 Agustus 2017</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Basrah Saidani, M. Si</u> NIP. 196301191992032001	 .....	<u>22 Agustus 2017</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M. Si</u> NIP. 197206171999031001	 .....	<u>22 Agustus 2017</u>

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diploma, baik di Univeritas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 22 Agustus 2017  
Yang membuat pernyataan,



Grace Patricia  
8223136634