

**“PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN”**

**(STUDI PADA : TOKO BUKU GRAMEDIA ISTANA PLAZA
BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

LEONY ANGELA SULTANJAYA

1352331



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG 2017

**“THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING ON
CUSTOMER SATISFACTION”**

(AT GRAMEDIA BOOKSTORE ISTANA PLAZA BANDUNG)

A Thesis

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

By

LEONY ANGELA SULTANJAYA

1352331



**MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG 2017**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat Sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Maranatha.

Dalam kesempatan ini pula, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Rasa terima kasih ini peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Chandra Kuswoyo,S.E selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam pelaksanaan tugas akhir sehingga dapat disusun sebaik mungkin.
2. Bapak Dr. Matius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Falkutas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

6. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Dosen Wali peneliti selama menempuh kuliah di Universitas Kristen Maranatha.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang membantu peneliti selama menempuh kuliah ini.
9. Orang tua peneliti, Charles Sultanjaya dan Sintje Tjoanda yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan doa.
10. Harly Lafian dan Ita Tjoanda, untuk kasih sayang yang diberikan kepada peneliti.
11. Saudara – saudara saya, Indra, Michelle, Monica, Liana, Vita, Vivi, Fenty, Steve, Viany, Rendy, Chelsya, Maqdelene, Richardo, Reinhard, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman – teman komunitas di Gereja Mawar Sharon yaitu Maranatha 4 yang selalu mendukung dalam doa dan memberi semangat kepada peneliti, khususnya Cindy, Nia, Indra, Pipin, dan Ruthia.
13. Teman – teman seperjuangan di Universitas Kristen Maranatha, Micheli, Yosephine, Tissa, Ivana, Elvina, Jelli, Gideon dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Memberkati.

Bandung, Desember 2016

Leony Angela Sultanjaya