

**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN: KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Study pada: Pelanggan dan Pengguna Sepeda Motor Honda,
Bandung)

TUGAS AKHIR

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

Oleh
PRASETYO DWI IRIANTO
1352228



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil"alamiin, segala Puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selama penulisan Tugas Akhir ini banyak hambatan dan kendala yang saya hadapi, tetapi dengan seizin Allah SWT, kerja keras dan kontribusi tak ternilai dari keluarga, teman-teman dan dosen pembimbing, akhirnya Tugas Akhir ini dapat juga diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Tri Djoko Irianto dan Ibu Tutty Heryaty yang selalu memberi dukungan baik moril dan materi, yang selalu mendoakan saya, memberi semangat dan selalu mendukung segala kegiatan saya. Tanpa doa dan dukungan beliau saya tidak akan bisa menyelesaikan penulisan ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kakak saya Devita Ayu Yulianti yang selalu mendoakan dan memberi dukungan atas segala pembelajaran dan kegiatan saya selama ini.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Herlina Tanadi, S.E., M.T. selaku dosen wali yang kerap memberikan pengarahan.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta masukan-masukan yang sangat berarti dan membantu dalam Tugas Akhir ini.
7. Untuk sahabat-sahabat saya Cynthiani, Gifari, Novita, Melia, Fahmi, Kinasih, Robby, Mika, Alby, Rendy, Vico, Putri, Amir yang selalu menemani dan memberi dukungan terhadap setiap kegiatan selama perkuliahan hingga saat penulisan Tugas Akhir hingga selesai.
8. Teman – teman kantor WIT. Indonesia, Serkha, dan Dassein terima kasih sudah memberi dukungan.
9. Teman-teman Manajemen 2013, terima kasih untuk waktu-waktu yang terlalui bersama.
10. Serta untuk pihak-pihak lain yang turut serta membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan, namun penulis berharap sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan mudah-mudahan memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalammu"alaikum Wr.Wb

Bandung, Mei 2017

Penulis