

**KINERJA BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MENUJU PUSAT PERBELANJAAN ISTANA PLAZA  
BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Sidang Sarjana  
Strata (S-1)**

**Oleh  
Marcyto Napitupulu  
1252214**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

**THE MARKETING MIX PERFORMANCE TOWARDS CUSTOMER  
SERVICE LOYALTY TO SHOPPING CENTER ISTANA PLAZA  
BANDUNG**

**A THESIS**

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

**By  
Marcyto Napitupulu  
1252214**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KINERJA BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MENUJU PUSAT PERBELANJAAN ISTANA PLAZA BANDUNG”** dengan baik.

Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana dan menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki dan masih banyak kekurangan. Segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati untuk bahan perbaikan serta menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, kekuatan, dan kelancaran hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Agus Aribowo, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis selama penyusunan sampai selesai penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dini Iskandar, S.E., M.M., selaku Dosen Wali penulis yang telah meluangkan waktu nya untuk pembimbingan setiap semester untuk perwalian dan mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dan mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Staf Tata usaha Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dalam kelancaran dan proses belajar mengajar selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapakku Darwin Napitupulu dan Mamaku Resmawaty Hutaauruk, Spd., yang sangat kucintai dan kusayangi yang telah memberikan dukungan secara materiil maupun non materiil berupa doa, semangat, dan nasehat yang tak pernah henti-henti bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Abangku Erendy Frangkile Napitupulu, S.E., dan Mountes Qiu Napitupulu, S.T., yang selalu memberikan doa, nasehat dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kakakku Uly Sunday Raisa br Napitupulu, A.Md.Keb, dan Adikku Oshin Maretha br Napitupulu yang selalu memberikan doa, nasehat dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Hasianku Debora P. Risva yang selalu memberikan doa dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2012, 2013, dan 2014 yang telah memberikan semangat untuk penulis.
13. Ibu Jojo selaku ibu kos penulis yang telah bersedia menyediakan tempat tinggal untuk penulis dan teman-teman kos yang telah menjadi tempat berbagi dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Pelatih Taekwondo Maranatha Sabeumnim Andi Trisno yang telah membagikan ilmu dan semangat untuk penulis.
15. Teman-teman Taekwondo Marnatha yang memberikan doa dan semangat untuk penulis.
16. Seluruh tempat dan lokasi yang telah penulis gunakan untuk tempat penelitian dan dipergunakan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
17. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir dapat berguna dan memberikan nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Bandung, Januari 2018

Marcyto Napitupulu