

**ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN
TERHADAP LOYALITAS DALAM PENINGKATAN
KONSUMEN**

(STUDI KASUS : KLINIK DR. R. SARAGIH, SP.S. PANGKALPINANG)

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Mencapai Gelar Sarjana
Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha**

Disusun oleh :

Nama : Louis Yordan

NRP : 1323104



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti. Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas dalam Peningkatan Konsumen (Studi Kasus di Klinik dr. R. Saragih, Sp.S. Pangkalpinang)” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu, Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

Penulis memohon maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan hasil laporan Tugas Akhir ini karena penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, waktu, dan pengalaman penulis.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah membantu saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan semaksimal mungkin.
2. Orang tua saya yaitu Bapak Somo Prinanto Soediro dan Ibu Dian Rensi Oktafandi, serta kakak dan adik saya karena telah mendukung saya selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Christina, ST., MT., selaku kepala Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan dukungan dan meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis.
4. Bapak Jimmy Gozaly, ST., MT., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu dengan sabar untuk saya dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Dan maafkan kesalahan penulis yang dilakukan secara sengaja maupun tidak selama bimbingan.
5. Bapak Arif Suryadi, ST., MT., Ibu Melina Hermawan, ST., MT., Ibu Yulianti, ST., MT., Ibu Ir. Christina Wirawan, MT., dan Ibu Christina ST., MT., selaku

dosen KBK manajemen industri yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Pihak Klinik dr.R.Saragih,Sp.S yang sudah mau meluangkan waktu sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang berguna dan telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di klinik dr.R.Saragih,Sp.S Pangkalpinang. Dan semoga hasil dari penelitian Tugas Akhir ini dapat berguna bagi klinik dr.R.Saragih,Sp.S. Serta maafkan apabila ada kesalahan penulis yang dilakukan baik sengaja maupun tidak.
7. Baltasar Melki Yanwardo, Daniel Prasetyo, Dody Jeiro Jaya Nainggolan, Fernanda Sitepu, Grady Arvia, Jonathan Christian Siregar, Mario Sanusi, Nizar Rahman Fauzi, Oki Satria Putra, Renaldi Harijanto, dan Tri Rizqi Fathurochman selaku teman penulis yang selalu menakuti, menyemangati, memberikan tumpangan, serta memberikan masukan selama penulis menyelesaikan laporan ini.
8. Rekan seperjuangan tugas akhir lainnya yang saling *support* selama mengerjakan tugas akhir.
9. Tak lupa penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk pembuatan laporan Tugas Akhir maupun dalam hal-hal lainnya yang tidak langsung berkaitan.

Penulis menyadari keterbatasan penulis seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak begitu pula dalam penulisan ini, apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.