

**ANALISIS PENGARUH KINERJA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN OMSET PENJUALAN**

(Studi Kasus Di Toko “X”, Gorontalo)

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

Disusun oleh:

Nama: Astrisye Dwiputri Therigan

NRP : 1423025



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

2018

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan Anugerah-Nya penulis dapat diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Upaya Meningkatkan Omset Penjualan” (Studi Kasus Di Toko “X” Gorontalo)” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu, Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha.

Dalam penyusunan dan penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menjaga dan menuntun hidup penulis.
2. Kedua orang tua, adik, dan juga Om Yasrin yang selalu mendukung penulis.
3. Bapak Jimmy Gozaly, S.T., M.T. selaku ketua KBK Manajemen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha dan yang telah menjadi pembimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang telah diluangkan oleh bapak. Semoga Tuhan selalu memberikan berkat yang melimpah atas kehidupan bapak.
4. Bapak Arif Suryadi, S. T., M. T. selaku dosen KBK Manajemen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah meluangkan waktu untuk menguji validitas konstruk dan membimbing penulis. Terima kasih banyak pak.
5. Ibu Yulianti, S.T., M.T. selaku dosen KBK Manajemen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah meluangkan waktu untuk menguji validitas konstruk dan membimbing penulis. Terima kasih banyak bu.
6. Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T. selaku dosen KBK Manajemen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah meluangkan waktu untuk

menguji validitas konstruk dan membimbing penulis. Terima kasih banyak bu.

7. Ibu Christina Santoso, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen KBK Manajemen Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah meluangkan waktu untuk menguji validitas konstruk dan membimbing penulis. Terima kasih banyak bu.
8. Pihak Toko yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan mendukung dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
9. Ibu Winda Halim, S. T., M. T. selaku Kepala Laboratorium APK & E dan teman-teman APK & E yang sudah menyemangati dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
10. Teman-teman Komsel Maranatha 6 dan AOG 26 yang selalu mendoakan, dan memberi semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
11. Ferrera, Evita, Meliana, Cintaka, Anita, Philip, Iren, Yolanda, Fanny, Amel, dan Jeanefer yang telah menjadi teman dekat penulis serta memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
12. Grup Pindah Tali Toga yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
13. Pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis mengharapkan Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dan membutuhkannya, khususnya bagi penulis. Penulis juga tidak lupa untuk menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan. Terima kasih.

Bandung, 24 Mei 2018

(Astrisye Dwiputri Therigan)