

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MULTIPLE
LINEAR REGRESSION*, IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) DAN UJI HIPOTESIS
(Studi Kasus di Toko Bintang 99 Motor - BANDUNG)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

Disusun oleh:

Nama: Aditya Hade

NRP : 1423083



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Multiple Linear Regression*, *Importance Performance Analysis*, dan Uji Hipotesis”. Semoga laporan ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca dalam pendidikan bidang teknik industri khususnya.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh dalam rangka memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, Kota Bandung.

Dengan selesainya laporan kerja praktek ini, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Orang Tua yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis untuk tetap semangat dalam menghadapi segala situasi yang dihadapi dan memberikan bantuan dengan sepenuh hati.
2. Bapak Jimmy Gozaly, S.T.,M.T., selaku Dosen pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini sehingga laporan ini bisa disusun dengan baik.
3. Bapak Arif Suryadi, S.T.,M.T., Ibu Yulianti S.T.,M.T. dan Ibu Melina Hermawan, S.T.,M.T. yang sudah meluangkan waktu untuk melakukan validitas konstruk.
4. Bapak Hioe Shie Sauw selaku pemilik dari toko Bintang 99 Motor yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Perusahaan beliau.

5. Teman-teman Teknik Industri 2014, Hendri, Rangga, Eldwin, Fransisca, Reinaldo, Kelvin, dan teman-teman 90's yang telah memberikan banyak bantuan serta dorongan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dapat sangat membantu untuk memotivasi penulis agar dapat memperbaiki segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan informasi bagi para pembaca.

Bandung, Juni 2018

Penulis