

**ANALISIS PENGARUH ASPEK BAURAN  
PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus: OBC Laundry)**

**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**

**Diajukan oleh :**

**Nama : Theresia Belle Angela**

**NRP : 1423067**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala berkat dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul, “ANALISIS PENGARUH ASPEK BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus: OBC *Laundry*” dengan lancar baik dari proses pengajuan Proposal Tugas Akhir, proses pengumpulan data, hingga penyelesaian laporan. Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, kota Bandung.

Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di sebuah *laundry* yang terletak Jalan Rancabentang I / 3A, Ciumbuleuit Bandung. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu :

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Metodologi Penelitian
- Bab 4 Pengumpulan Data
- Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Penulis mengucapkan syukur atas segala doa dan dukungan, serta masukan dari berbagai pihak selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini karena tanpa mereka, penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa,
2. Orang tua, yang selalu memberikan dukungan materil dan mendukung penulis dalam menjalani perkulihan di jurusan teknik industri dari awal hingga sekarang serta doa dan nasihat yang diberikan.
3. Kakak, dan Adik penulis yang selalu memberikan dukungan materil dan moril serta membantu memberi dukungan agar penulis selalu semangat dan mereka yang selalu berdoa buat penulis.

4. Ibu Yulianti, S.T., M.T, selaku Dosen Pembimbing yang telah, meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan dan pembuatan Laporan Tugas Akhir serta memberi masukan kepada penulis selama membuat laporan ini sehingga berjalan dengan lancar.
5. Bapak Jimmy Gozali, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan masukan kepada penulis.
6. Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan masukan kepada penulis.
7. Ibu Christina, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan masukan kepada penulis dan Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
8. Seluruh staff Tata Usaha di Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan informasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu-ilmu bermanfaat yang berkaitan dengan keilmuan Teknik Industri sehingga penulis dapat menerapkannya di dunia kerja.
10. Seluruh staff OBC *Laundry* yang telah membantu dan memberikan informasi untuk membuat laporan ini sehingga berjalan dengan lancar.
11. Patrick Bunjamin, selaku pacar yang selalu memberikan dukungan materil dan moril serta membantu memberi dukungan agar penulis selalu semangat dan mereka yang selalu berdoa buat penulis
12. Teman – teman “Bulke” yaitu : Rudy, Silas, Cintaka, Shena, Susan, Fineke, Esther, Irfandi, Philip, Lucyana, dan Fergian yang sudah mendukung penulis saat menulis saat melakukan pengerjaan proposal, seminar, hingga diselesaikannya Tugas Akhir ini.
13. Semua teman-teman Teknik Industri Kelas A yang selalu saling memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran Tugas Akhir.
14. Semua teman-teman Teknik Industri angkatan 2014 yang selalu saling memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran Tugas Akhir.

15. Teman-teman Teknik Industri Kelas A yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran tugas akhir
16. Teman-teman Teknik Industri yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran tugas akhir.
17. Teman-teman SMP dan SMA yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran tugas akhir.
18. Terakhir untuk teman, sahabat, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu namanya.

Terima kasih atas semua dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini belum sempurna sehingga dengan lapang dada dan sikap terbuka penulis bersedia menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan isi dari Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca.

Bandung, 30 Juli 2018

(Theresia Belle Angela)