

**PENGARUH *INTERNAL MARKETING* TERHADAP  
PERILAKU PELAYANAN PROSOSIAL  
TENAGA ADMINISTRASI TETAP  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh**

**SHERLY TEDJA**

**1452049**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

# **THE EFFECT OF INTERNAL MARKETING TO PROSOCIAL SERVICE BEHAVIOUR**

**A THESIS**

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

**By**

**SHERLY TEDJA**

**1452049**



**MANAGEMENT DEPARTMENT  
FACULTY OF ECONIMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas bantuan, rahmat, kebesaran dan kekuasaan-Nya membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Internal Marketing* Terhadap Perilaku Pelayanan Prososial Tenaga Administrasi Tetap Universitas Kristen Maranatha Bandung” dengan tepat waktu dan baik. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, baik dalam hal pengetahuan maupun pengalaman. Namun demikian penulis telah berusaha sebaik mungkin agar skripsi ini dapat memenuhi persyaratan. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayah saya Sukayadi Tedja dan ibu saya Linda Supardy. Terima kasih atas bimbingan dan kasih sayang selama ini sehingga saya sampai seperti hari ini beserta dengan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang terus memberikan motivasi beserta masukan yang baik, bermanfaat dan membangun bagi penulis serta sabar dalam membimbing penulis.
3. Ibu Ariessa Aprilia, M.Si. selaku dosen wali yang selalu mendukung dalam banyak hal mengenai perkuliahan saya. Dosen wali yang sangat perhatian dengan anak-anak walinya. Terima kasih sekali lagi untuk ibu Ariessa.
4. Ibu Dra. Asni Harianti, M.Si., selaku Koordinator Laboratorium Metode Kuantitatif., Ibu Fanny Kristine, S.E., M.M., Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., Ibu Tatik Budiningsih, M.S., Ibu Meily Margaretha, S.E., M.Ed., Bapak Boedi Hartadi Kuslina, S.E., M.B.A., Ibu Dr.Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T., Bapak Rony Setiawan, S.E., M.B.A., M.M., Prof. Dr. Wilson Bangun, S.E., M.Si., Bapak Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., Bapak Sunjoyo, S.E., M.Si.

yang selalu menginspirasi saya, beserta dosen-dosen lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang sangat mendukung saya pada saat perkuliahan.

5. Teman-teman asisten Laboratorium Kuantitatif ci Julia Diniaty, S.E., ci Siereen Kestury, S.E., M.M., serta teman-teman asisten lab lainnya sekiranya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah mendukung saya hingga seperti saat ini. Tidak terasa sudah 2 tahun lamanya saya menjadi asisten lab kuantitatif, besar harapan saya untuk kemajuan lab kuantitatif ke depannya.
6. Sahabat-sahabat dan teman-teman dari SMA serta teman-teman perkuliahan saya.
7. Seluruh TU Jurusan Manajemen, dan TU Fakultas Ekonomi, TAT Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah memberikan dukungan bagi penulis.
8. Kepada setiap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga Tuhan selalu memberkati dan melimpahkan kasih-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana bagi semua pihak yang membacanya.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, 18 Januari 2018



Sherly Tedja

NRP: 1452049