

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CUPS
COFFEE AND KITCHEN BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh:
Neil Muhamad Syah Fadillah
1352299**



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

**EFFECT OF MARKETING MIX ON
CUSTOMER LOYALTY AT CUPS COFFEE AND
KITCHEN BANDUNG**

THESIS

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

**By:
Neil Muhamad Syah Fadillah
135229**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas berkat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Cups Coffee and Kitchen Bandung” dengan baik. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Peneliti menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati dan terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan peneliti dimasa yang akan datang.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan orang-orang terdekat yang memberi dorongan yang luar biasa kepada peneliti. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, terutama Bapak Akhmad Sahladi dan Ibu Komalasari selaku orang tua peneliti yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyertakan semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibu Kartika Imasari, selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua kebaikan ibu selama saya belajar di Universitas Kristen Maranatha yang telah mengarahkan, membimbing, membantu dan terimakasih atas kesabaran ibu selama saya menyusun skripsi ini. Saya benar-benar merasa sangat beruntung dapat dibimbing oleh ibu, semoga kebaikan ibu selama ini dibalas berlipat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, S.E.,M.T. selaku Wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., dan Bapak Rully Arlan selaku Ketua dan Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.
6. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T. selaku dosen wali peneliti.

7. Seluruh dosen pengajar dan staff administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membimbing dan membantu peneliti selama perkuliahan.
8. Keluarga besar yang berada di Bandung dan Surabaya yang selalu menyemangati peneliti dalam mengerjakan tugas akhir ini.
9. Armand Sayoga beserta Keluarga yang telah mengizinkan peneliti untuk berkunjung ke rumahnya setiap hari dan membantu peneliti.
10. Mahardika Rama Purnama beserta keluarga yang telah mengizinkan peneliti untuk berkunjung ke rumahnya dan membantu peneliti.
11. Rifanies Riyantie yang selalu mendukung dan menyemangati peneliti.
12. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Pattas Panjaitan, Syahril Top Lady, Raka Konyam, Armand, Abab, Harland, Adrizal, Adrian dan Rio tiup.
13. Sahabat-sahabat peneliti di jalan gempol yang selalu membuat tertawa dan sahabat-sahabat peneliti dari SMP, SMA dan di lingkungan peneliti.
14. Sahabat-sahabat peneliti yang tergabung di dalam Kelompok Bajak Laut.
15. Sahabat-sahabat peneliti di Keluarga Pinggir Maranatha.
16. Sahabat-sahabat peneliti di Besok Libur Nih
17. Sahabat-sahabat yang berada di SKM 33 karena telah menemani kehidupan peneliti
18. Bunda Kantin Ekonomi beserta asistennya yang telah mengizinkan peneliti kasbon.
19. Pencipta konsol Playstation 4, pencipta game FIFA, dan pencipta game GTA karena telah membantu peneliti menghilangkan rasa bosan dan stress.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan sayangnya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juni 2018

Neil Muhamad Syah F.