

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN  
LOYALITAS KARYAWAN SENIOR DI PT  
PESONA TOUR & TRAVEL BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
RADEN RORO OLIVIA W.D.  
1552323**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

***THE FACTORS DETERMINE LOYALTY OF  
SENIOR EMPLOYEE'S AT PT PESONA  
TOUR & TRAVEL BANDUNG***

***A THESIS***

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

***By***  
**RADEN RORO OLIVIA W.D.**  
**1552323**



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2019***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah S.W.T. atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir yang berjudul **“Faktor-faktor yang Menentukan Loyalitas Karyawan Senior di PT Pesona Tour & Travel”** ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini beserta laporannya, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih karuniaNya penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar sebagaimana mestinya.
2. Orang tua penulis, Papah (R. Darmawan Twidjoro, S.E.) dan Mamah (Grace Maria) yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan yang terbaik.
3. Rusli Ginting Munthe, S.E., M.B.A., M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis, yang dengan sabar membimbing dan membantu penulis hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
6. Sherlywati, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
7. Sri Zaniarti, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
8. PT Pesona Tour & Travel yang telah membantu dan memudahkan saya dalam meneliti untuk Tugas Akhir ini khususnya Ibu Nurlan.
9. Mas Evan, Mba Ica, Mba Tia, Mas Beng sebagai kakak-kakak dan yang telah memberikan dukungan dan penghiburan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
10. Mohammad Thofan Andre yang segera akan mendapat gelar sarjana sebagai pacar yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan semangat dalam sesama mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Zaki, Keira, dan Aluna sebagai keponakan penulis yang telah menghibur disaat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Keluarga Besar George Azeem, S.H., dan Keluarga Besar Alm. Joesoepadi.
13. Teman-teman Hot Mam Paris: Riskia, Sindri, Ghea, Yolla, Fitria, Sinthia, Fadhilah, Syiva, Aretha, Aliya, dan Campaka sebagai sahabat yang selalu menghibur, mendukung, dan menyemangati selama 3,5 tahun ini di Maranatha, dan juga dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman Sholeh: Fatria, Azmi, Jody, Oryhon, Alika, Ega, Egi, Divo sebagai sahabat yang selalu menghibur dan mendukung selama 3,5 tahun ini di Maranatha dan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman Para Harkos: Ilfa, Jemimma, Annisa, Shafira, Ghea, Aliva, Nada yang selalu menyemangati agar cepat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

16. Teman-teman yang lainnya yaitu Pece, Beri, Adit, Chita sebagai sahabat dan teman seperjuangan yang selalu menghibur dan mendukung mengerjakan Tugas Akhir ini.
17. Emyr Rahadian, Dhimas Agista, Dian R, Syifa F, Shafira I, Gena Rahmalita, Mina Fauziah sebagai sahabat dan teman seperjuangan yang selalu menghibur dan mendukung mengerjakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kesalahan dalam Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu selama penelitian dan sampai penulis merampungkan Tugas Akhir ini. Mohon maaf apabila masih terdapat banyak kesalahan dalam Tugas Akhir ini.

Bandung, Januari 2019

Penulis