

**Pengaruh *Perceived Value* Pada *Consumer Loyalty*:
Communication Quality Sebagai Variabel Mediasi
(Studi Pada :Konsumen Hotel Sparks Odeon Sukabumi)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh

Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

oleh:

Natalia Angelina

1452109



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI / MANAJEMEN
UNIVERSITAS MARANATHA
BANDUNG**

2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Perceived Value* Pada *Consumer Loyalty: Communication Quality* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada :Konsumen Hotel Sparks Odeon Sukabumi).

Dalam penulisan penelitian ini tentunya tidak lepas dari kekurangan , baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi peneitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Segala kritik dan saran yang membangunkan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbasikan serta untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang

Dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan dan ketulusan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Cen Lu. S.E.,M.M atas bimbingan, arahan, masukan. Serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E.,M.Si.,Ak.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Orang tua tercinta Tan Hin Bo dan Lie Mey Sioe yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan mendukung baik moral maupun materi selama menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya selama ini.
5. Kakak saya tercinta Stevevanus William Widjaya, S.E dan Shifany Widjaya, S.E yang selalu mendukung ,menyemangati dan menghibur penulis .
6. Hotel Sparks Odeon Sukabumi yang telah mengizinkan dan membantu saya guna menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat terkasih dan seperjuangan Yasintha Aprilia, S.E., Desi Novelina Sitinjak, S.E., Debora Aviensha Naibaho,S.E., Pearline Natasia, Rivialdy Mulyanto, Efrialdi Sambenthio, S.E., Dominicus Reynold, Gilang Gunawan, Claudia Tamara.
8. Para sahabat yang setia mendukung, menyemangati dan menghibur penulis Maria C A K, Teresa Octaviani T P, Cindy Merkelbach, Permata Hati Sukaryanatha, Felicia Elinda,

Antonius Rio Bredow, Yoseph Adi, Andreas Adi Wijaya, Jerry Jonathan Andriana, Teguh Christiana, Benedict Stephen, David Iskandar, Alex William Chandra, Jason Balacosta, Adli Fauzi, Kevin Stevanus dan Tommi Stevanus.

9. Responden yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman satu perjuangan Manajemen angkatan 2014 Universitas Kristen Maranatha.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, dan penulis berharap semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang diberikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi para mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Bandung, Maret 2019

Natalia Angelina