

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN  
MENGUNAKAN  
ANALISIS REGRESI, *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA), DAN UJI HIPOTESIS  
(Studi Kasus di *PT East Indo Fair Trading*)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam Mencapai Gelar  
Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,  
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Tommy Wardana**

**NRP : 1523080**



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

**2019**

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Konsumen dengan Menggunakan Analisis Regresi, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Uji Hipotesis (Studi Kasus di PT East Indo Fair Trading)”.

Laporan tugas akhir diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Laporan tugas akhir dilakukan dengan tujuan memberikan usulan strategi pemasaran yang tepat bagi PT East Indo Fair Trading agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Laporan tugas akhir disusun sebagai pertanggung-jawaban kepercayaan pihak *East Bali Cashews* maupun universitas. Namun, pembuatan laporan ini masih belum baik, sehingga diharapkan masukan, kritik, dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Selama pembuatan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan berbagai arahan, dorongan, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Keluarga tercinta yang sudah memberikan dorongan, motivasi, doa, dan menyediakan kebutuhan materi selama penulis melakukan penyusunan laporan tugas akhir ini.

2. Bapak Jimmy Gozaly, S.T.,M.T., selaku narasumber seminar proposal dan selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
3. Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T. selaku narasumber seminar proposal dan saat validitas konstruk yang sudah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan.
4. Ibu Christina, S.T., M.T. selaku narasumber seminar proposal yang sudah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan.
5. Ibu Yulianti, S.T., M.T., selaku narasumber seminar proposal dan saat validitas konstruk yang sudah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan.
6. Bapak Arif Suryadi, S.T., M.T. yang sudah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan pada saat melakukan validitas konstruk.
7. Seluruh staff dosen dan administrasi Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah mendukung pelaksanaan proses pembuatan laporan tugas akhir ini.
8. Bapak Yudhi Trisandy, S.T., M.M.,selaku pihak dari *East Bali Cashews* yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan yang sudah memberikan arahan dan masukan.
9. Tim *East Bali Cashews* Bandung yang sudah mau bekerjasama dan membantu penulis dalam melakukan penyusunan laporan tugas akhir.
10. Teman – teman dari Program Studi Teknik Industri angkatan 2015 yang sudah membantu penulis, baik dalam perkuliahan atau dalam penyusunan laporan tugas akhir.

11. Teman, sahabat, dan pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan selama proses pembuatan laporan tugas akhir ini.

Demikianlah ucapan terimakasih yang dapat disampaikan oleh penulis. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar – besarnya jika masih terdapat kekurangan dalam laporan tugas akhir ini. Sekian dan terimakasih.

Bandung, 12 November 2019

(Tommy Wardana)