

**ANALISIS DAN USULAN STRATEGI PEMASARAN  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*MULTIPLE REGRESSION ANALYSIS (MRA),  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),  
DAN UJI HIPOTESIS*  
(Studi Kasus di Kampoeng Roti Sarijadi)**

**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 : Jenny Amalia Panjaitan**

**NRP : 1523111**



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

**2019**

## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan kasih karuniaNya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.

Laporan tugas akhir ini berjudul “Analisis dan Usulan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Multiple Regression Analysis* (MRA), *Importance Performance Analysis* (IPA), Dan Uji Hipotesis (Studi Kasus Di Kampoeng Roti Sarijadi).

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.

Laporan tugas akhir dilakukan dengan tujuan memberikan usulan strategi pemasaran yang tepat untuk Kampoeng Roti agar bisa meningkatkan loyalitas dari konsumen. Laporan tugas akhir disusun sebagai pertanggung-jawaban kepercayaan pihak Kampoeng Roti maupun universitas. Namun, pembuatan laporan tugas akhir ini masih belum baik, sehingga diharapkan masukan, kritik dan saran untuk perbaikan laporan di masa yang akan datang.

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

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberkati, menjadi sumber kekuatan, dan selalu menyertai penulis selama penyusunan laporan tugas akhir ini. Terima kasih Tuhan Yesus Kristus untuk semua yang Engkau sediakan di kehidupanku.
2. Keluarga tercinta yang sudah memberikan dorongan, memotivasi, mendoakan dan menyediakan kebutuhan materi selama penulis melakukan penyusunan laporan tugas akhir. Terutama kepada Bapa (Arifin Panjaitan), Mama (Berliana Nainggolan), bang Erickson Hamonangan Panjaitan, dan bang Juanda Panjaitan yang sudah mendukung penulis sehingga penulis bisa

sampai ke titik ini. Terima kasih keluargaku tercinta untuk dukungannya, Tuhan berkati keluarga kita selalu ya.

3. Ibu Yulianti, S.T., M.T., selaku narasumber saat seminar proposal dan dosen pembimbing dalam pembuatan laporan tugas akhir ini yang telah membimbing, memberikan masukan, saran, dan arahan sehingga laporan tugas akhir yang telah dibuat dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih, Bu.
4. Ibu Winda Halim, S.T., M.T., selaku dosen wali yang selalu memberikan masukan, saran, dan arahan selama proses perkuliahan. Terima kasih, Bu.
5. Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T. selaku dosen narasumber saat seminar proposal dan saat validitas konstruk yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan. Terima kasih, Bu.
6. Bapak Arif Suryadi, S.T., M.T. selaku dosen narasumber saat seminar proposal dan saat validitas konstruk yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan. Terima kasih, Pak.
7. Ibu Christina, S.T., M.T. selaku dosen yang membantu saat validitas konstruk dan telah memberikan masukan, saran, serta arahan. Terima kasih, Bu.
8. Bapak Jimmy Gozaly, S.T.,M.T., selaku koordinator KBK Manajemen Industri yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan. Terima kasih, Pak.
9. Bapak Budi selaku karyawan HRD yang telah memberikan kesempatan penulis agar bisa melakukan penelitian laporan tugas akhir di Kampoeng Roti. Terima kasih, Pak.
10. Para karyawan Kampoeng Roti yang telah membantu penulis ketika proses penelitian tugas akhir dilakukan penulis.
11. Seluruh *staff* dosen dan administrasi Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha yang telah mendukung pelaksanaan proses pembuatan laporan tugas akhir. Terima kasih semuanya.
12. Teman senasib sepenanggungan (Tiar Subaktiar) yang telah saling membantu dan memotivasi mulai dari masa perkuliahan sampai masa mengerjakan tugas akhir. Terimakasih paoks.

13. Kelompok Kecil Bethea (kak Nadya dan kak Elsava) dan Kelompok Kecil Khenli (dek Glora dan dek Elsa) yang telah saling menguatkan, saling mendukung dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis.
14. KTB 2015 dan KTB Genesis (ka Uli, Jenita, Michelle, Lucy, Auryan, Ririn, Assa, Krismodianto, Edward, Timothy, dan Erson) yang telah saling menguatkan, saling mendukung, saling membantu dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis. Terimakasih keluarga Bandungku tersayang.
15. Teman-teman Persekutuan Mahasiswa Kristen (PMK Kolose 3 : 23) yang telah saling menguatkan, saling mendukung dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis. Terimakasih rumah keduaku tersayang.
16. Kelompok Kecil Diakonia (ka Maria, Lisna, Wulan, dan Gita) yang telah saling menguatkan, saling mendukung dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis. Terimakasih rumah keduaku tersayang.
17. Teman-teman terzhayang dari SMA (Tosika, Indah, Elsa, dan Hesti) yang telah saling menguatkan, saling mendukung, saling membantu dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis. Terima kasih zheyengku.
18. Para sepupu terzhayang (Gita, Siska, ka Joice, dan ka Siska) yang telah saling menguatkan, saling mendukung, saling membantu dan saling mendoakan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir yang dilakukan penulis. Terima kasih zheyengku.
19. Para AGACI (Anissa dan Alifa) yang berjuang bersama dan saling menguatkan selama masa tugas akhir. Terima kasih teman-temanku.
20. Para A Team (Ilene, Ririn, Bram, Ariko, dan Tiar) yang menghibur, menemani, dan menguatkan penulis selama masa tugas akhir. Terima kasih teman-temanku.

21. Teman-teman dari Program Studi Teknik Industri kelas C yang telah membantu penulis, baik itu di perkuliahan maupun pada saat pembuatan laporan tugas akhir. Terima kasih teman-temanku.
22. Teman-teman dari Program Studi Teknik Industri angkatan 2015 yang telah membantu penulis, baik itu di perkuliahan maupun pada saat pembuatan laporan tugas akhir. Terima kasih teman-temanku.
23. Teman, sahabat, dan pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan selama proses pembuatan laporan tugas akhir berlangsung. Terima kasih semuanya.

Demikianlah kata-kata 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 atas segala kesalahan dalam laporan tugas akhir ini. Penulis juga berharap agar laporan jenis magang ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Sekian dan terima kasih, Tuhan Yesus memberkati.

Bandung, Agustus 2019

(Jenny Amalia Panjaitan)