

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

**TUGAS AKHIR
PROGRAM SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL**

RIKE WULANDARI

1801010052



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pada
Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

**RIKE WULANDARI
18010100052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rike Wulandari

NIM : 1801010052

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun secara kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisional dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli Serdang, 15 Maret 2023
Saya yang menyatakan,



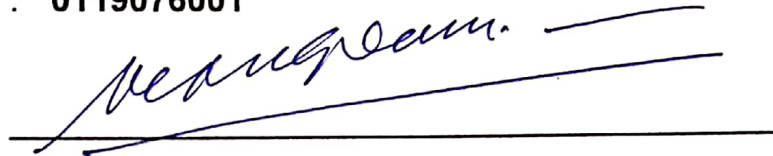
Rike Wulandari
NIM 1801010052

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

2. Identitas Mahasiswa
- Nama : Rike Wulandari
- NIM : 1801010052
- Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

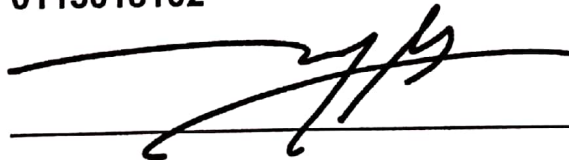
3. Persetujuan
Pembimbing Utama : Drs. Vinsensius Matondang, MBA
NIDN : 0119076001
Tanda Tangan



Pembimbing Pendamping : Asmara Wildani, S.Sos, MM
NIDN : 0121097801
Tanda Tangan



Penguji : Dany Perdana Sitompul, ST, MM
NIDN : 0113018102
Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, 15 Maret 2023
Ketua Program Studi,



Binsak Sihombing, SE, M.Si
NIDN. 0108066502

Tanggal Lulus: 15 Maret 2023

PRAKATA

Alhamduillah penulis ucapkan puji dan syukur kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada program studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini, penulis tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang menggembirakan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi terhadap keberhasilan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala nikmat, hidayah dan karunia-Nya yang tercurah tiada berhenti di seluruh hela nafas makhluk ciptaan-Nya, sehingga penulis bisa menuntaskan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA dan Ibu Asmara Wildani, S.Sos,MM selaku pembimbing yang sudah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat memberikan bantuan sepanjang penyusunan tugas akhir ini.
3. Di samping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dany Perdana Sitompul,ST, MM selaku dosen penguji pada ujian tugas akhir yang sudah menghadirkan masukan dan arahan agar tugas akhir ini selesai dengan hasil yang baik.
4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada perpustakaan Politeknik WBI yang telah menyediakan ruangan juga buku-buku untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa/i dalam proses belajar, membuat tugas perkuliahan, hingga sampai ditahap akhir menyelesaikan penelitian atau tugas akhir ini.
5. Teruntuk kedua orang tua saya Mama, Papa, dan Kakak. Yang sudah mengirimkan doa, kasih sayang, yang setiap hari selalu menghadirkan pesan semangat dan nasehat, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Deli Serdang, Juni 2023



Rike Wulandari