

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER LOYALTY PADA PEGADAIAN CP GAHARU MEDAN**

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

Oleh :
DELA ASNIL AIDA
1801010021



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2022**

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA
PEGADAIAN CP GAHARU MEDAN**

Dela Asnil Aida

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada

Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dela Asnil Aida

NIM : 1801010021

Program Studi : Manajemen Pemasarann Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis *Customer Experience* Dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* Pada Pegadaian CP Gaharu Medan.

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 atau non - material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan Tugas Akhir saya secara orisinil dan otentik. Bila kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

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

Deli Serdang, 08 Desember 2022

Saya yang
menyatakan,


(Dela Asnil Aida)

NIM 1801010021

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER LOYALTY PADA PEGADAIAN CP GAHARU MEDAN** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Medan, 08 Desember 2022



Dela Asnil Aida
NIM 1801010021

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis Customer Experience Dalam Meningkatkan Customer Loyalty Pada PT Pegadaian CP Gaharu**

2. Identitas Mahasiswa

- Nama : Dela Asnil Aida
- NIM : 1801010021
- Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

3. Persetujuan

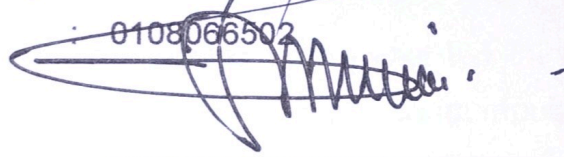
Pembimbing Utama : **Dany Perdana Sitompul, S.T, M.M**
NIDN : 0113018102

Tanda Tangan



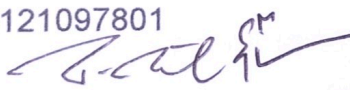
Pembimbing Pendamping : **Binsar Sihombing, S.E., M.Si**
NIDN : 0108066502

Tanda Tangan



Penguji : **Asmara Wildani Pasaribu S.Sos., M.M.**
NIDN : 0121097801

Tanda Tangan



Mengetahui,

Deli Serdang, Desember 2022

Ketua Program Studi,



Binsar Sihombing, S.E, M. Si

Tanggal Lulus: 08 Desember 2022

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada *Allah Subhanahu Wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Analisis *Customer Experience* Dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* Pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

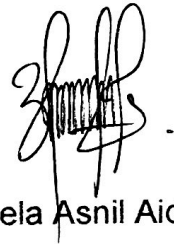
Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Ir Jenny Elisabeth, MS selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T, M.M dan Bapak Binsar Sihimbing, S.E., M.Si. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat membantu selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Asmara Wildani Pasaribu S.Sos., M.M. selaku dosen penguji pada ujian sidang tugas akhir.
4. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada Mama Cantik Adhe Novrida, Papa, Tante dan adik-adik Haura, Afiqa, Disa dan Archie yang senantiasa mendukung, mendoakan dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
5. PT. Pegadaian CP Gaharu terkhusus Pak Angga, Pak Suryadi, Kak Tari, Kak Yuni, Kak Endang selaku pegawai yang dengan senang hati memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak kami yang tersayang Edward Sijabat yang sudah memberikan banyak masukan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Cindy Lourenz, Widya Pratiwi dan Muhammad Iqbal selaku sahabat penulis sejak memulai magang di Magenta Pegadaian hingga penyusunan tugas akhir. Semoga kita sukses dengan cita-cita yang kita impikan.
8. Kak Jessica dan Baginda Siregar yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir
9. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada sahabat penulis, Kak Hara, Yohanes, Syara, Adan, Namira, Goyek, Kak Nurhanifa dan teman-teman lainnya atas segala doa, dukungan dan kasih sayangnya.

10. Seluruh responden angket yang telah memberikan waktu dan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu serta mendoakan kelancaran tugas Akhir penulis. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan segala perjalanan kalian.
12. Dan yang terakhir, ucapan terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini meskipun terkadang ingin menyerah. Semoga suatu saat kamu bangga pada diri sendiri dan belajar untuk menghargai setiap proses yang terjadi.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Deli Serdang, 08 Desember 2022



Dela Asnil Aida