

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *AFTER SALES SERVICE*
PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF KRAKATAU**

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

Oleh:

Yohanes Foryanda Saragih

1801010040



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

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA *AFTER SALES SERVICE*
PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF KRAKATAU**

YOHANES FORYANDA SARAGIH

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
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yohanes Foryanda Saragih
NIM : 1801010040
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *After Sales Service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.

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 orisinal 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, 23 Februari 2023
Saya yang menyatakan,



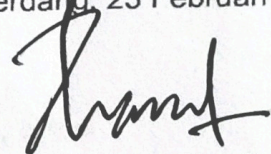
Yohanes Foryanda Saragih
NIM 1801010040

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada After Sales Service PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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.

Deli Serdang, 23 Februari 2023



Yohanes Foryanda Saragih
NIM 1801010040

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada After Sales Service PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau**

2. Identitas Mahasiswa

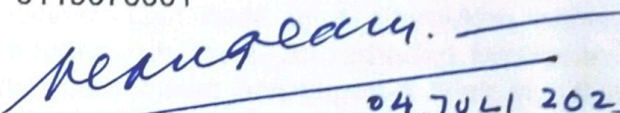
- Nama : **Yohanes Foryanda Saragih**
- NIM : 1801010040
- Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

3. Persetujuan

Pembimbing Utama : **Drs. Vinsensius Matondang, MBA**

NIDN : 0119076001

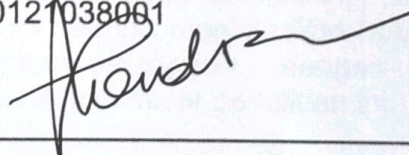
Tanda Tangan


04 JULI 2023

Pembimbing Pendamping : **Dr. Hendra, S.E., M.Si**

NIDN : 0121038001

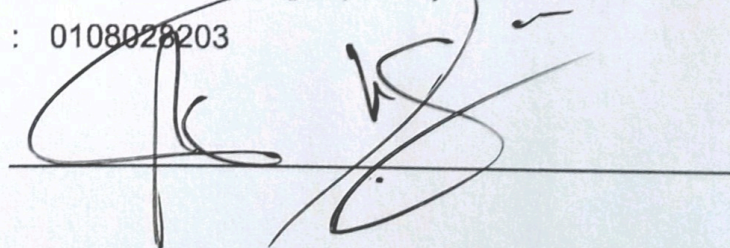
Tanda Tangan



Penguji : **Bilson Pandiangan, S.Si., M.M**

NIDN : 0108028203

Tanda Tangan

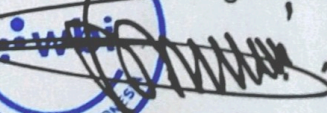


Mengetahui,

Deli Serdang, 12/07/2023

Ketua Program Studi,




Binsar Sihombing S.E., M.Si

Tanggal Lulus: 23 Februari 2023

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *After Sales Service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau 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.

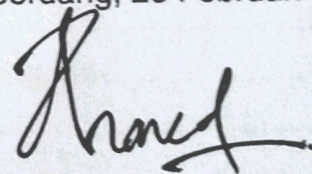
Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA dan Bapak Dr. Hendra, S.E., M.Si selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat membantu selama penyusunan tugas akhir ini. Di samping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Bilson Pandiangan, S.Si., M.M selaku penguji pada ujian sidang tugas akhir, yang juga telah memberikan saran dan masukan dalam tugas akhir penulis.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada Orang Tua tercinta Bapak N. Saragih dan Ibu D. Tampubolon juga kepada saudara dan saudari dari penulis, Rosita Veronika Saragih, Ricky Andreas Saragih, dan Tio Dosia Saragih, terima kasih penulis ucapkan untuk seluruh dukungan yang diberikan baik moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak dan orang-orang yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini kepada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, Perpustakaan WBI, kepada Ibu Ferawati, S.E, Ak, M.Si , kepada Lita Winda Ginting, S.AB dan kepada teman-teman dari Manajemen Pemasaran Internasional Angkatan 2018, terima kasih untuk seluruh bantuan dan dukungannya.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

Deli Serdang, 23 Februari 2023



Yohanes Foryanda Saragih