



“PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *CLOTHING LINE* DOMAYN”

SKRIPSI

WESSY SEFTRINA TAMBUNAN

1601020017

**PRODI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**



“PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *CLOTHING LINE* DOMAYN”

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

WESSY SEFTRINA TAMBUNAN

1601020017

**PRODI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 28 Oktober 2020



Wessy Seftrina Tambunan

1601020017

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *CLOTHING LINE* DOMAYN

Diajukan Oleh:

Nama : Wessy Seftrina Tambunan

NIM : 1601020017

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran
Pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Vinsensius Matondang, MBA.

Penguji : Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M.

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

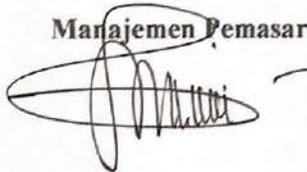
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen Pemasaran Internasional

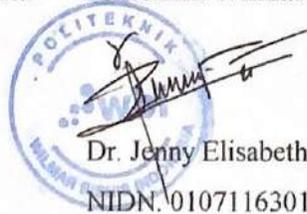
Direktur,

Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia



Binsar Sihombing, SE. M.Si.

NIDN. 0108066502



Dr. Jenny Elisabeth

NIDN. 0107116301

Ditetapkan di : Deli Serdang

Tanggal : 28 Oktober 2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Customer Delight Terhadap Pengaruh Customer Loyalty Clothing Line Domayn”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Disamping itu, penulisan skripsi ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca, secara khusus mahasiswa/i manajemen pemasaran. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingi mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

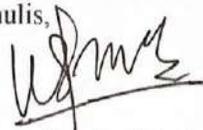
1. Bapak Binsar Sihombing, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
2. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA., selaku Dosen Pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan motivasi, saran, bantuan dan arahan selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T, M.M., selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan motivasi, saran, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Bilson Pandiangan S.Si, M.M., selaku dosen penguji saya yang sudah memberikan kritikan dan saran yang baik untuk kelengkapan skripsi saya.

5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan penulis serta memberikan semangat dan motivasi baik secara moril maupun materil, sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman seangkatan yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan dan pembahasan skripsi saya.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah penulis sebarkan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta batuan selama penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari masih memiliki banyak kekurangan pengetahuan dan pengalaman pada topik yang diangkat dalam skripsi ini, begitu pula dalam penulisannya yang masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saya akan sangat senang jika menerima berbagai masukan dari para pembaca baik berupa kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan-penulisan skripsi di masa yang akan datang.

Deli Serdang, 10 November 2020

Penulis,



Wessy Seftirina Tambunan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wessy Seftrina Tambunan
NPM : 1601020017
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional
Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA CLOTHING LINE DOMAYN

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 10 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Wessy Seftrina Tambunan