



***“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.**

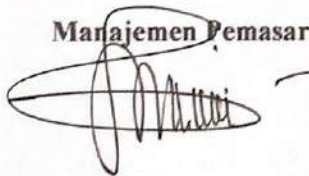
**Diketahui dan Disahkan Oleh:**

**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:

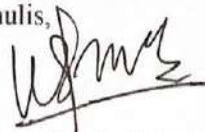
1. Bapak Binsar Sihombing, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
2. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA., selaku Dosen Pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan motivasi, saran, bantuan dan arahan selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
3. 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 sebar.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan 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