

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
INDOMARET DI DESA KOLAM**

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

**EMILIANA
1901010041**



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
INDOMARET DI DESA KOLAM**

EMILIANA

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
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emiliana

NIM : 1901010041

Program Study : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Di Desa KOLam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TA 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, saya secara orisinil dan otentik. Bila, kemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan 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 diri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli serdang, 04 November 2024



Emiliana

1901010041

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Indomaret di Desa Kolam** 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.

Deli Serdang, 04 November 2024



Emiliana
NIM 1901010041

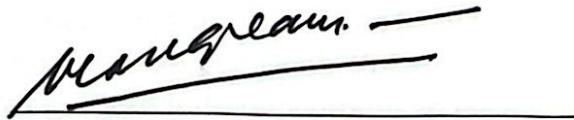
HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Indomaret di Desa Kolam

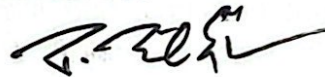
2. Identitas Mahasiswa
- Nama : Emiliana
- NIM : 1901010041
- Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

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

Tanda Tangan

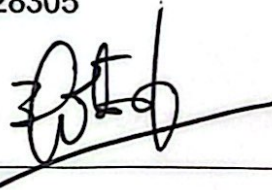


Pembimbing Pendamping : Asmara Wildani Pasaribu S.Sos,MM.
NIDN : 0121097801
Tanda Tangan



Penguji : Enty Evasary Simanjuntak, S.E.,M.S.M.
NIDN : 0120028305

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, Oktober 2024
Ketua Program Studi,



Binsar Sihombing S.E., M.Si.

NIDN: 0108066502

Tanggal Lulus: 04 November 2024

PRAKATA

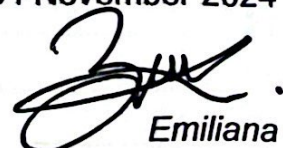
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Desa Kolam, Kabupaten Deli Serdang dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Jenny Elisabeth, MS, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
3. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA selaku Dosen Pengajar dan Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran, dan semangat selama waktu perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
4. Ibu Asmara Wildani Pasaribu S.Sos,MM. selaku Dosen Pembimbing Pendamping tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan dan masukan yang sangat membantu selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Enty Evasary Simanjuntak, S.E., M.S.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pandangan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir saya.
6. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu, Kakak serta seluruh keluarga, atas segala doa dan kasih sayangnya.
7. Teman-teman dari Grup No Wacana yaitu Jessi, Tanty, Fajar, Alfred, Ariandi dan Johan yang telah menemani untuk belajar bersama dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Serta seluruh pihak Indomaret Desa Kolam tempat saya meneliti yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis Menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan pandangan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian yang sejenis dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Deli Serdang, 04 November 2024


Emiliana