

**Pengaruh *Customer Delight*, *Service Quality* Dan
Customer Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Raja Hotel Samosir**

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

**Alfred Nobel Sihaloho
1901010019**



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

Pengaruh *Customer Delight*, *Service Quality* Dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Raja Hotel Samosir

ALFRED NOBEL SIHALOHO

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 : Alfred Nobel Sihaloho

NIM : 1901010019

Program Study : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Customer Delight, Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Raja Hotel Samosir

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 orisinal dan otentik. Bila, kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian 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 Oktober 2024

A handwritten signature in black ink is written over a postage stamp. The stamp is rectangular and features a green and yellow design with a central emblem. The text on the stamp includes 'POSTAL TEMPEL' and a unique alphanumeric code 'F7282ALX394552723'.

Alfred Nobel Sihaloho

1901010019

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir **Pengaruh *Customer Delight*, *Service Quality* Dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Raja Hotel Samosir** 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 Oktober 2024



Alfred Nobel Sihaloho
NIM 1901010019

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Pengaruh *Customer Delight*, *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Raja Hotel

2. Identitas Mahasiswa

- Nama : Alfred Nobel Sihaloho
- NIM : 1901010019
- Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

3. Persetujuan

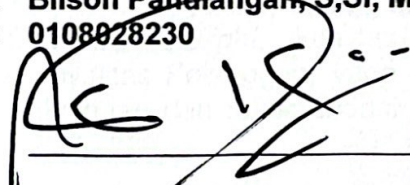
Pembimbing Utama : Dr.Drs. Benny Bernardus, M.M, Psikolog
NIDN : 8902580023

Tanda Tangan



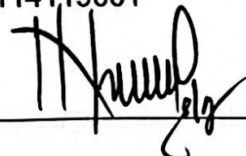
Pembimbing Pendamping : Bilson Pandiangan, S.Si, M.M
NIDN : 0108028230

Tanda Tangan



Penguji : Nora Anisa Br Sinulingga, SE, M.M
NIDN : 0114119001

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, 4 Maret 2024
Program Studi,



Binsar Sihombing S.E.,M.Si.

NIDN:0108066502

Tanggal Lulus: 04 Oktober 2024

PRAKATA

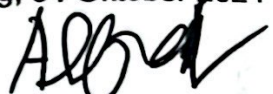
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Pengaruh *Customer Delight*, *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Raja Hotel, Kabupaten Deli Serdang dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah 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 Dr.Drs. Benny Bernardus, M.M, Psikolog 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. Bapak Bilson Pandiangan, S,Si, M.M 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 Nora Anisa Br Sinulingga, SE, M.M selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pandangan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir saya.
6. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu, Abang serta seluruh keluarga, atas segala doa dan kasih sayangnya.
7. Teman-teman dari Grup No Wacana yaitu Ariandi, Emi, Fajar, Jessi, Tanty, dan Johan yang telah menemani untuk belajar bersama dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Serta seluruh pihak Raja Hotel Samosir 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 Oktober 2024


Alfred Nobel Sihaloho