

**PENGARUH *MARKETING MIX* (4P) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi kasus cafe KOI Thé di Lippo Mall Puri)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Disusun oleh :

Nama : EKA SERAH WATI

NIM : 2014 – 11 – 052

PROGRAM STUDI S-1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eka Serah Wati
NIM : 2014-11-052
Program Studi : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : **Pengaruh *Marketing Mix* 4P terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan** (studi kasus pada cafe KOI Thé di Lippo Mall Puri)

Jakarta, 12 Agustus 2018

Mengetahui

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Pembimbingan

(Drs. Sugiyanto, MM)

(Ari Anggarani WPT, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh *Marketing Mix* 4P terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada cafe KOI Thé di Lippo Mall Puri”**

Pada kesempatan kali ini, penulisan ini ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, A.P, MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Ari Anggarani WPT, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta (Bpk. Solikin dan Ibu Fatimah) yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi dan selalu menjadi motivasi terbesar peneliti untuk segera menyelesaikan studi.

6. Adik tersayang (Yustika Dwi Astuti) serta keluarga besar yang mendoakan serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta terutama (Novia Rina Sari, Siti Handayani, Siti Mei Munah), R2EF (Firda, Rahmi, Ria), Teman-teman tersayang Ajinomontok (Nela Krisma, Riri Amelia, Rani Kurnia Hidayanti, Dwi Riyanti, Fahrul Rozi, Yeni) berserta Teman Seperjuangan (Gizzalia, Fera, Ade W, Hafizh) yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini dan terima kasih atas pertemanan yang selalu memberikan dukungan positif selama ini.
8. Teman-teman Organisator (KSM dan KSA) yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu yang bermanfaat dalam pengembangan diri peneliti dan terima kasih atas rasa kekeluargaan yang hangat selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan dalam penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberiikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi reverensi dalam pembuatan penelitian.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Eka Serah Wati `