

## **KATA PENGANTAR**

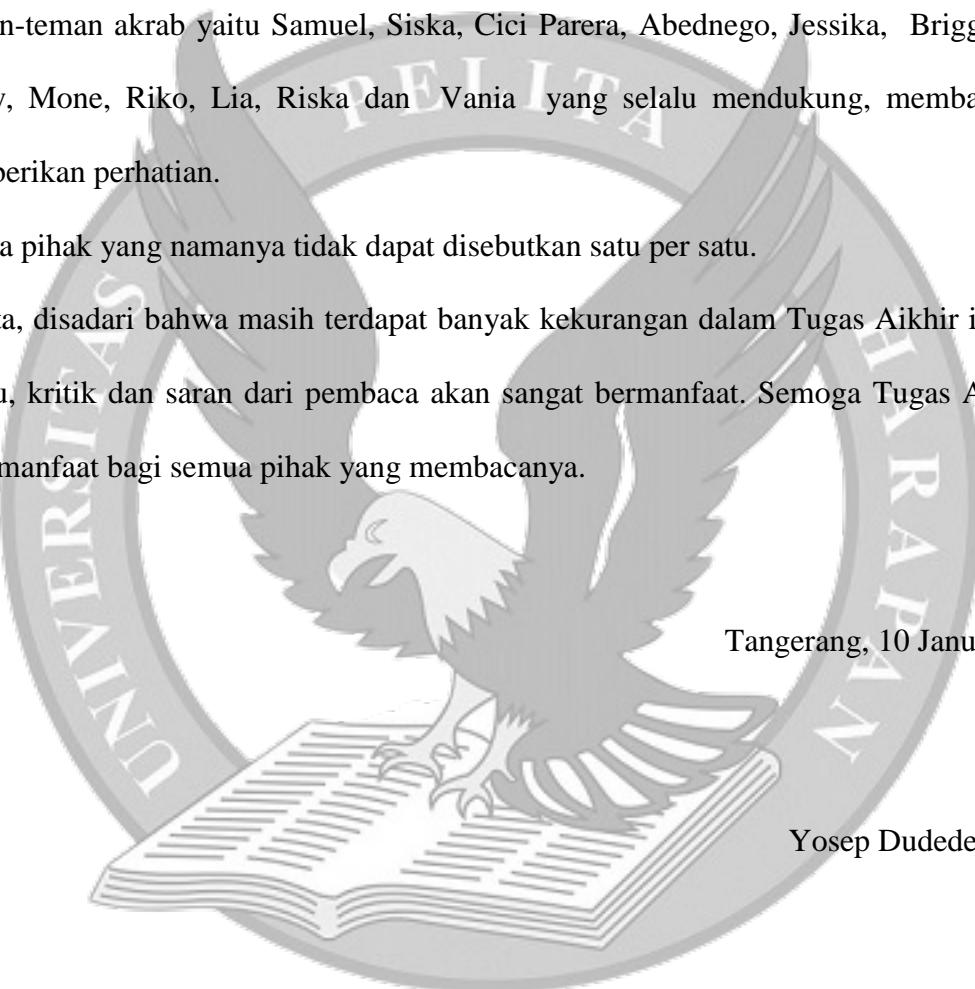
Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas akhir dalam bentuk Laporan Magang dengan judul PENGARUH SISTEM OVO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PENJUALAN DI MAXX COFFEE SILOAM LIPPO KARAWACI, ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Laporan Magang ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penggerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Amelda Pramezvary, A. Par., M.M, selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan, sekaligus pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diana Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan, sekaligus anggota penguji Tugas Akhir
3. Ibu Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST, Par., M.M., selaku Penasehat Akademik sekaligus anggota penguji Tugas Akhir.
4. Semua dosen Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan belajar-mengajar.
5. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang membantu penulis dalam kegiatan administratif.
6. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.

7. Orang tua, kakak, serta adik, keluarga besar di Ende yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang yang sangat luar biasa.
  8. Kekasih, Marselina Sarianna Apelaby yang telah memberikan perhatian, dukungan, serta kasih sayang kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
  9. Teman-teman seperjuangan yaitu seluruh anggota Kelas E yang telah memberikan semangat dan bantuan.
  10. Teman-teman akrab yaitu Samuel, Siska, Cici Parera, Abednego, Jessika, Briggita, Ina, Merry, Mone, Riko, Lia, Riska dan Vania yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
  11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.
- Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.



Tangerang, 10 Januari 2020

Yosep Dudedes Timba

## DAFTAR ISI

### **HALAMAN JUDUL**

### **PERNYATAAN KEASLIAN**

### **PERNYATAAN PENGESAHAN**

### **PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

**KATA PENGANTAR .....**

v

**DAFTAR ISI .....**

vi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG .....	1
B. PERUMUSAN MASALAH .....	7
C. TUJUAN LAPORAN MAGANG .....	8
D. MANFAAT MAGANG .....	8
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. PAPARAN TEORITIS .....	10
1. OVO .....	10
2. KEPUASAN PELANGGAN .....	12
3. PEMASARAN DAN PENJUALAN .....	18
B. PENELITIAN TEORITIS YANG RELEVAN .....	19
C. RERANGKA KONSEPTUAL .....	20
D. HIPOTESIS PENELITIAN .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....	23
B. RANCANGAN LAPORAN MAGANG .....	27
C. METODE PENENTUAN SAMPEL .....	30
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	32

E. METODE ANALISI DATA.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. HASIL .....	36
B. PEMBAHASAN .....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. SIMPULAN .....	49
B. SARAN .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	51
<b>LAMPIRAN BIODATA PENELITI .....</b>	53
<b>LAMPIRAN PERTANYAAN PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	55
<b>LAMPIRAN GAMBAR .....</b>	57
<b>LAMPIRAN SURAT KETERANGAN .....</b>	60

