



ABSTRACT

Every company has its main objective, which is increasing profit. One thing that company can do is by having good marketing. Marketing is really broad. This paper is discussing about one aspect from marketing, which is promotional. A company should consider first about its target market before making a promotion, because promotion should match with customers' needs and wants. Promotion can create customers' expectation and if the company can fulfill customers' expectation, they will satisfy. Maintaining customers' satisfaction will lead to loyalty and customers' loyalty has impact to the profitability.

Key words: promotional mix, customers' expectation, customers' satisfaction, customers' loyalty.



INTISARI

Setiap perusahaan mempunyai tujuan, yaitu meningkatkan keuntungan. Salah satu cara untuk melaksanakannya adalah dengan memiliki marketing yang baik. Marketing itu sangat luas. Thesis ini mendiskusikan tentang satu aspek dari marketing, yaitu promosi pemasaran. Perusahaan harus memperhatikan terlebih dahulu mengenai target pasarnya sebelum membuat promosi, sebab promosi harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Promosi dapat membentuk harapan pelanggan dan jika perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut, mereka akan merasa puas. Menjaga kepuasan pelanggan akan membentuk loyalitas dan loyalitas memiliki dampak terhadap keuntungan perusahaan.

Key words: promotional mix, customers' expectation, customers' satisfaction, customers' loyalty.