

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PHYSICAL
ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, COSTUMER
ORIENTATION, COMMUNICATION,
RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS
TERHADAP COSTUMER LOYALTY MELALUI
RELATIONSHIP QUALITY PADA KONSUMEN
WARUNK UPNORMAL DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh
gelar sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : Mikhael Agustinus

NPM : 02011170024



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2020**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Mikhael Agustinus

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170024

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

“ANALISIS PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, COSTUMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS TERHADAP COSTUMER LOYALTY MELALUI RELATIONSHIP QUALITY PADA KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI SURABAYA” adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 10 September 2020
Yang membuat pernyataan



MIKHAEL AGUSTINUS



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, COSTUMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS* TERHADAP *COSTUMER LOYALTY* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* PADA KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI SURABAYA

Oleh:

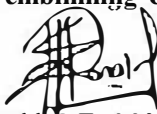
Nama : Mikhael Agustinus
NPM : 02011170024
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.


Surabaya, 22 September 2020

Menyetujui:

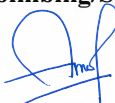
Pembimbing Utama


(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA,
CDM, PMA)

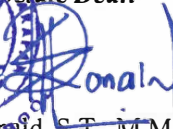
Ketua Program Studi Manajemen


(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.,
CSMA)

Co-Pembimbing/Supervisor


(Dr. Amelia S.E., RFP-I,
M.M., CSMA)

Associate Dean


(Dr. Ronald, S.T., M.M.,
CSMA, CDM, PMA)






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Mikhael Agustinus
NPM : 02011170024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, COSTUMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS TERHADAP COSTUMER LOYALTY MELALUI RELATIONSHIP QUALITY PADA KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI SURABAYA***” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	, sebagai Ketua	
2. Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA	, sebagai Anggota	
3. Dr. Yola Soedibyo S.E., M.M.	, sebagai Anggota	

Surabaya, 22 September 2020