

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*, *SALES PROMOTION* DAN *STORE ENVIRONMENT* TERHADAP *CUSTOMER* *RETENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN THE BODY SHOP PAKUWON TRADE CENTER DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : AAN PRATAMA ARIES
NPM : 02011170016



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

2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Aan Pratama Aries

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170016

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, SALES PROMOTION* DAN *STORE ENVIRONMENT* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN THE BODY SHOP PAKUWON TRADE CENTER 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, 14 September 2020
Yang membuat pernyataan



(Aan Pratama Aries)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*,
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, *SALES PROMOTION*
DAN *STORE ENVIRONMENT* TERHADAP *CUSTOMER*
RETENTION MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA
PELANGGAN THE BODY SHOP PAKUWON TRADE CENTER
DI**

SURABAYA

Oleh:

Nama : Aan Pratama Aries
NPM : 02011170016
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Surabaya, 14 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald S.T., M.M.)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia S.E. R.P.I., M.M., CSMA)

Co- Pembimbing Supervisor

(Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.)

Associate Dean

(M.M. Dr. Ronald S.T., M.M.)



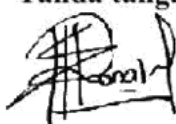

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Aan Pratama Aries
NPM : 02011170016
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ***“ANALISIS PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, SALES PROMOTION DAN STORE ENVIRONMENT TERHADAP CUSTOMER RETENTION MELALUI PERCEIVED VALUE PADA PELANGGAN THE BODY SHOP PAKUWON TRADE CENTER DI SURABAYA”*** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
1. Dr. Ronald S.T., M.M.,	sebagai Ketua	
2. Willaim Santoso, S.E., M.K.,	sebagai Anggota	
3. Hananiel M Gunawan BA., MBA., sebagai Anggota		