

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *INNOVATIVE SERVICE, NOVEL OFFERING, CREATIVE PROMOTION, NEW EXPERIENCE* TERHADAP *PATRONAGE INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN TRANSMART *HYPERMARKET RUNGKUT DI SURABAYA*

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : CHRISTINA AURELIA

NPM : 02011170066



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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Christina Aurelia
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170066
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“**ANALISIS PENGARUH *INNOVATIVE SERVICE, NOVEL OFFERING, CREATIVE PROMOTION, NEW EXPERIENCE* TERHADAP *PATRONAGE INTENTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN *TRANSMART HYPERMARKET RUNGKUT 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, 13 September 2019
Yang membuat pernyataan



(Christina Aurelia)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *INNOVATIVE SERVICE*, *NOVEL OFFERING*,
CREATIVE PROMOTION, *NEW EXPERIENCE* TERHADAP *PATRONAGE*
INTENTION MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA PELANGGAN
TRANSMART HYPERMARKET RUNGKUT DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Christina Aurelia
NPM : 02011170066
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Bisnis Internasional

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, 12 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Program Studi Manajemen

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

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






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 21 September 2020 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 : Christina Aurelia
NPM : 02011170066
Prodi Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH INNOVATIVE SERVICE, NOVEL OFFERING, CREATIVE PROMOTION, NEW EXPERIENCE TERHADAP PATRONAGE INTENTION MELALUI PERCEIVED VALUE PADA PELANGGAN TRANSMART HYPERMARKET RUNGKUT DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Anggota	
Hananiel M. Gunawan, BA, MBA	sebagai Anggota	

Surabaya – 21 September 2020