

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *SENSES, INTERIOR DESIGN, SIGNAGE, FACILITIES, ATMOSPHERICS, STAFF, OTHER VISITOR'S BEHAVIOUR, THE VISITOR HIMSELF/HERSELF, TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI EMOTIONS DAN SATISFACTION* PADA PELANGGAN WATSONS DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : MOUDY RENATA CHANDRA

NPM : 02011170018



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

2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Moudy Renata Chandra
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170018
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *SENSES, INTERIOR DESIGN, SIGNAGE, FACILITIES, ATMOSPHERICS, STAFF, OTHER VISITOR’S BEHAVIOUR, THE VISITOR HIMSELF/HERSELF*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *EMOTIONS* DAN *SATISFACTION* PADA PELANGGAN WATSONS 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, 11 September 2020

Yang membuat pernyataan



Moudy Renata Chandra



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *SENSES, INTERIOR DESIGN, SIGNAGE, FACILITIES, ATMOSPHERICS, STAFF, OTHER VISITOR'S BEHAVIOUR, THE VISITOR HIMSELF/HERSELF*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *EMOTIONS* DAN *SATISFACTION* PADA PELANGGAN WATSONS DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Moudy Renata Chandra
NPM : 02011170018
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, 11 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)

Associate Dean

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
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 : Moudy Renata Chandra
NPM : 02011170018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH SENSES, INTERIOR DESIGN, SIGNAGE, FACILITIES, ATMOSPHERICS, STAFF, OTHER VISITOR’S BEHAVIOUR, THE VISITOR HIMSELF/HERSELF, TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI EMOTIONS DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN WATSONS 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 Gunawan, BA, MBA | , sebagai Anggota |  |
| 3. Wiliam Santoso, S.E., M.Ak. | , sebagai Anggota |  |

Surabaya, 21 September 2020