

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH *ACCESS QUALITY*, *VENUE QUALITY*, *CONTEST QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RETURN* *MELALUI SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG KEPO MARKET DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana  
Manajemen

Oleh :

**NAMA : RADITYO MAHENDRA DANNYANTO**

**NPM : 02011170056**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS 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 : Radityo Mahendra Dannyanto  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170056  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, CONTEST QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RETURN* MELALUI *SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG KEPO MARKET 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, 12 September 2020  
Yang membuat pernyataan



(Radityo Mahendra Dannyanto)



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

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, CONTEST***  
***QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RETURN* MELALUI**  
***SATISFACTION* PADA PENGUNJUNG KEPO MARKET DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : **Radityo Mahendra Dannyanto**  
NPM : **02011170056**  
Program Studi : **Manajemen**  
Peminatan : **Kewirausahaan Bisnis**

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

**Surabaya, 11 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 Senin, 22 September 2020 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan atas nama:

**Nama** : Radityo Mahendra Dannyanto  
**NPM** : 02011170056  
**Prodi Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Kewirausahaan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH ACCESS QUALITY, VENUE QUALITY, CONTEST QUALITY TERHADAP INTENTION TO RETURN MELALUI SATISFACTION PADA PENGUNJUNG KEPO MARKET DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Hananiel Gunawan, BA, MBA	sebagai Anggota	
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M	sebagai Anggota	

Surabaya, 22 September 2020