

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:

Nama Penguji	Jabatan dalam tim Penguji	Tanda tangan
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