

SKRIPSI

**PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY,*
CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION,
RELATIONSHIP BENEFIT, DAN PRICE FAIRNESS TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY*
PELANGGAN SHAO KAO MANYAR DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : JASON HERNANDO

NPM : 02011170012



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

2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Jason Hernando

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170012

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFIT, DAN PRICE FAIRNESS TERHADAO CUSTOMER LOYALTY MELALUI RELATIONSHIP QUALITY SHAO KAO MANYAR 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, 10 September 2020

Yang membuat pernyataan



Jason Hernando



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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFIT, DAN PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* PELANGGAN SHAO KAO MANYAR DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Jason Hernando
NPM : 02011170012
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, 8 Oktober 2020

Menyetujui:

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

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

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia S.E., RFP-1, MM, CSMA.)

Asisten Dean

(Dr. Ronald, ST, MM., CSMA, CDM, PMA.)






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 24 September 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, atas nama:

Nama : Jason Hernando
NPM : 02011170012
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFIT, DAN PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI RELATIONSHIP QUALITY PELANGGAN SHAO KAO MANYAR DI SURABAYA*”** oleh tim penguji yang terdiri:

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA., CDM, PMA.	sebagai Ketua	
2. Dr. Amelia S.E., RFP- I, M.M. CSMA	sebagai Anggota	
3. William Santoso, S.E., M.Ak	sebagai Anggota	

Surabaya, 24 September 2020