

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED VALUE, CUSTOMER* *SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN RESTORAN PAVILION JW MARIOTT DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : SHERREN FELICA LEE

NPM 02011170032



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

2020



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Sherren Felicia
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170032
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*
TERHADAP PERCEIVED VALUE, CUSTOMER SATISFACTION DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN RESTORAN PAVILION JW
MARIOTT 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 24 september 2020

Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY
TERHADAP *PERCEIVED VALUE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN RESTORAN PAVILION
JW MARIOTT DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Sherren Felicia Lee
NPM : 02011170032
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, 14 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

(Hananiel Menoverdi G, BA,
M.BA)

Ketua Program Studi Manajemen

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

Associate Dean

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






PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 24 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 : Sherren Felicia Lee
NPM : 02011170032
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED VALUE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN RESTORAN PAVILION JW MARIOTT DI SURABAYA**

" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA	, sebagai Ketua	
2. William santoso S.E., M.Ak.	, sebagai Anggota	
3. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	, sebagai Anggota	

Surabaya, 24 September 2020