

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KARYAWAN, BUKTI FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : RIA RISTA MEVINA

NPM : 02011170033



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

2020



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Ria Rista Mevina
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170033
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KARYAWAN, BUKTIFISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD 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, 25 September 2020



(RIA RISTA MEVINA)



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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
KARYAWAN, BUKTIFISIK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Ria Rista Mevina
NPM : 02011170033
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Entrepreneur

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, 13 September 2020
Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

(Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc.,M.M)

(Wiliam Santoso, SE, M.Ak)

etua Program Studi Manajemen

Associate Dean

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

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



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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Hari Jumat, 25 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 : Ria Rista Mevina
NPM : 02011170033
Prodi Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KARYAWAN, BUKTI FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM	, Sebagai Ketua	
2. Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA	, Sebagai Anggota	
3. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M	, Sebagai Anggota	

Surabaya, 25 September 2020