

PROPOSAL
ANALISIS PENGARUH
FUNCTIONS,USABILITY,DESIGN,APPLICATIONS,PRICE,CUSTOMER SUPPORT,CORPORATE IMAGE,SWITCHING BARRIER,TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : KYKO PATRICK NUGRAHA

NPM 02011170003



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

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Kyko Patrick Nugraha

nomor Pokok Mahasiswa : 02011170003

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

**“ANALISIS PENGARUH
FUNCTIONS,USABILITY,DESIGN,APPLICATIONS,PRICE,CUSTOMER
SUPPORT,CORPORATE IMAGE,SWITCHING BARRIER,TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA
PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA)”**

Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan 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, pada bagian

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, 16 April 2020

Yang membuat pernyataan



(Kyko Patrick Nugraha)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

***ANALISIS PENGARUH
FUNCTIONS,USABILITY,DESIGN,APPLICATIONS,PRICE,
CUSTOMER SUPPORT,CORPORATE IMAGE,SWITCHING BARRIER,
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION PADA PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DI
SURABAYA***

Oleh:

Nama : Kyko Patrick Nugraha
NPM : 02011170003
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Enterprenur

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, 09 Oktober 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald Suryaputra S.T.,M.M)

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Program Studi Manajemen

**(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 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 : Kyko Patrick Nugraha
NPM : 02011170003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FUNCTION,USABILITY,DESIGN,APPLICATIONS,PRICE,CUSTOMER SUPPORT,CORPORATE IMAGE,SWITCHING BARRIER,TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda tangan
1. Dr.Ronald Suryaputra S.T., M.M.	, sebagai Ketua	
2. Hananiel Menoverdi G,BA,M.BA	, sebagai Anggota	
3. Dr. Oliandes Sondank S.E, M.M	, sebagai Anggota	

Surabaya, 25 September 2020

