SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ENTERTAINMENT, EXPLORATION, GRATIFICATION, SOCIAL, STATUS, IDEA DAN PRICE PROMOTION TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN H&M DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : ALICIA SANDRA SASKIA PUTRI

NPM : 02011170041



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS

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

Nama Mahasiswa

: Alicia Sandra Saskia Putri

Nomor Pokok Mahasiswa

: 02011170041

Program Studi

: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul "ANALISIS PENGARUH ENTERTAINMENT, EXPLORATION, GRATIFICATION, SOCIAL, STATUS, IDEA DAN PRICE PROMOTION TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN H&M DI SURABAYA" adalah:

- 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, 14 September 2020 Yang membuat pernyataan

857A6AHF630 1958A3

(Alicia Sandra Saskia Putri)



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH ENTERTAINMENT, EXPLORATION, GRATIFICATION, SOCIAL, STATUS, IDEA DAN PRICE PROMOTION TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN H&M DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Alicia Sandra Saskia Putri

NPM : 02011170041

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

Co-Pembing/Supervisor

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

(Wiliam Santoso, \$.E., M.Ak.)

ociate Dean

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Ameria S.E., RFP-I, M.M.,

CSMA)

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



PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Rabu, 23 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, Surabaya atas nama:

Nama : Alicia Sandra Saskia Putri

NPM : 02011170041

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS PENGARUH ENTERTAINMENT, EXPLORATION, GRATIFICATION, SOCIAL, STATUS, IDEA DAN PRICE PROMOTION TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN H&M DI SURABAYA" dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji Jabatan dalam Tim Penguji Tanda tangan

1. Dr. Oliandes Sondakh , sebagai Ketua

S.E., M.M.

2. Dr. Amelia S.E., , sebagai Anggota

RFP-I, M.M. CSMA

3. Dr. Ronald, S.T., M.M., , sebagai Anggota

CSMA, CDM, PMA

Surabaya, 23 September 2020