

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN
H&M DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : Vennysia Angelina Salim
NPM : 02011170006



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



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

IDENTITAS TIM PENGUJI

**Judul: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN H&M DI SURABAYA**

**Nama Mahasiswa : Vennysia Angelina Salim
NPM : 02011170006
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan**

TIM PEMBIMBING

**Pembimbing 1 : Dr. Amelia S.E, M.M, RFP-I, CISMA
Pembimbing 2 : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA**

TIM PENGUJI

**Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E, M.M, RFP-I, CISMA
Sekretaris : Dr. Yanuar Dananjaya, B.SC, MM
Anggota : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

/ KAMPUS SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN

KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan

Nama Mahasiswa : Vennysia Angeline

Nomor Mahasiswa : 02011170006

Jurusan : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul

“**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHKAN PERFORMAN**

LEMBAGA PELANCONGAN “SANTARA” adalah

- 1) Karya tulis yang diselesaikan sendiri, tidak menggunakan hasil tulisan lapangan atau kutipan dari buku serta jurnal atau karya tugas akhir orang lain.
- 2) Bukan merupakan karya yang pernah atau yang pernah dipublikasikan kecuali pada bagian-bagian sumber informasi 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, 17 April 2020

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
1
BAD4BAEF970063401
6000
ENAM RIBURUPIAH
(Vennysia Angelina Salim)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER*
LOYALTY PELANGGAN DI H&M SURABAYA**

Oleh:

Nama : Vennysia Angelina Salim
NPM : 02011170006
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan Bisnis

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

Associate Dean

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

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

