

SKRIPSI

ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI

KUALITAS PRODUK, INTERIOR, KUALITAS LAYANAN,

SERTA HARGA & NILAI (STUDI KASUS PADA 3 RESTORAN

BUFFET DI SURABAYA)

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

Oleh:

NAMA : ALEXANDRO KARMELIO CALVIN TAN
NPM : 0201170071



PROGRAM STUDI MANAGEMENT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

SURABAYA

2020



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Alexandro Karmelio Calvin Tan

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170071

Program Studi : Management

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS
PRODUK, INTERIOR, KUALITAS LAYANAN, SERTA HARGA & NILAI
(STUDI KASUS PADA 3 RESTORAN BUFFET 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, 12 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan

(Alexandro Karmelio Calvin Tan)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS PRODUK,
INTERIOR, KUALITAS LAYANAN, SERTA HARGA & NILAI (STUDI KASUS
PADA 3 RESTORAN BUFFET DI SURABAYA)**

Oleh:

Nama : Alexandro Karmelio Calvin Tan
NPM : 02011170071
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, 20 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Ketua Program Studi Manajemen

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

Associate Dean

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



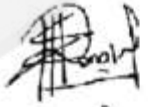

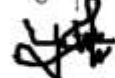
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) 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 : Alexandro Karmelio Calvin Tan
NPM : 02011170071
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS PRODUK, INTERIOR, KUALITAS LAYANAN, SERTA HARGA & NILAI (STUDI KASUS PADA 3 RESTORAN BUFFET DI SURABAYA)”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	, sebagai Ketua	
2. William Santoso S.E., M.Ak.	, sebagai Anggota	
3. Dr. Yolanda Soedibyso, ST, MM.	, sebagai Anggota	

Surabaya, 22 September 2020