

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR LPSQUAL (*PROGRAM POLICY, REWARDS, PERSONALIZATION, INFORMATION QUALITY, COURTEOUSNESS/HELPFULNESS, TANGIBILITY, COMMUNICATION QUALITY*) TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI *PROGRAM PERCEIVED VALUE, PROGRAM SATISFACTION, PROGRAM LOYALTY* PELANGGAN ACE HARDWARE DI SURABAYA**

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

Oleh:

**NAMA : MICHELLE VALENCIA**

**NPM : 02011170035**



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

**2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Michelle Valencia

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170035

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **ANALISIS PENGARUH FAKTOR LPSQUAL (PROGRAM POLICY, REWARDS, PERSONALIZATION, INFORMATION QUALITY, COURTEOUSNESS/ HELPFULNESS, TANGIBILITY, COMMUNICATION QUALITY) TERHADAP STORE LOYALTY MELALUI PROGRAM PERCEIVED VALUE, PROGRAM SATISFACTION, PROGRAM LOYALTY PELANGGAN ACE HARDWARE 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 15 September 2020

Yang membuat pernyataan



Michelle Valencia



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

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR LPSQUAL (*PROGRAM POLICY, REWARDS, PERSONALIZATION, INFORMATION QUALITY, COURTEOUSNESS/HELPFULNESS, TANGIBILITY, COMMUNICATION QUALITY*) TERHADAP *STORE LOYALTY* MELALUI PROGRAM *PERCEIVED VALUE, PROGRAM SATISFACTION, PROGRAM LOYALTY* PELANGGAN ACE HARDWARE DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : **Michelle Valencia**  
**NPM** : **02011170035**  
**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, 15 September 2020**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

(Dr. Ameha S.E., RFP-1, M.M., CSMA)

**Associate Dean**

(Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA,

CDM, PMA)

