

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT PERCEIVED QUALITY, SERVICE,*
ENVIRONMENT DAN *ASSORTMENT* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PELANGGAN DEPOT BU
RUDY CABANG DHARMAHUSADA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA: DHIANITA LAYLA MEINANDA

NPM: (02011170054)



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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama : Dhianita Layla Meinanda
NPM : 02011170054
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“**ANALISIS PENGARUH *PRODUCT PERCEIVED QUALITY, SERVICE, ENVIRONMENT* DAN *ASSORTMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PELANGGAN DEPOT BU RUDY CABANG DHARMAHUSADA 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 mendapatkan 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



(Dhianita Layla Meinanda)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH PRODUCT *PERCEIVED QUALITY, SERVICE, ENVIRONMENT* DAN *ASSORTMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PELANGGAN DEPOT BU RUDY CABANG DHARMAHUSADA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Dhianita Layla Meinanda
NPM : 02011170054
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

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-Pembimbing/Supervisor

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

(Dr. Oliandes Sondakh, SE.,

CSMA, GDM, PMA)
Ketua Program Studi Manajemen

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

PELITA (LM)
Associate Dean

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






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis 24 September 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 : Dhianita Layla Meinanda
NPM : 02011170054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PRODUCT PERCEIVED QUALITY, SERVICE, ENVIRONMENT DAN ASSORTMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PADA PELANGGAN DEPOT BU RUDY CABANG DHARMAHUSADA 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 Penguji, Pembimbing	
2. William Santoso, SE, M.Ak	sebagai Penguji	
3. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA.	sebagai Penguji	

Surabaya, 24 September 2020