

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*,
CORPORATE IMAGE, *TRUST*, *PERCEIVED SWITCHING COST*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN SALON
SHINJUKU HAIRMAKE DI SURABAYA**

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

Oleh :

NAMA : CLARITA MARIA NATASYA
NPM 02011170047



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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Clarita Maria Natasya

Nomor Pokok Mahasiswa 02011170047

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE, TRUST, PERCEIVED SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN SALON SHINJUKU HAIRMAKE 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, 7 April 2020

Yang membuat pernyataan



(Clarita Maria Natasya)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
“ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY, CORPORATE*
***IMAGE, TRUST, PERCEIVED SWITCHING COST* TERHADAP**
***CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN SALON SHINJUKU HAIRMAKE**
DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : Clarita Maria Natasya

NPM : 02011170047

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 7 April 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

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

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

Ketua Jurusan Manajemen

Executive Director

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

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari , telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, atas nama:

Nama Mahasiswa : Clarita Maria Natasya

NPM : 02011170047

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PERCEIVED SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE, TRUST, PERCEIVED SWITCHING COST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN SALON SHINJUKU HAIRMAKE DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Status	Tanda tangan
1. Dr.Amelia,S.E.RFPI.,M.M.,CSMA.,	sebagai Ketua	
2. William Santoso, S.E., M.A.,	sebagai Anggota	
3. Dr. Yanuar Damamjaya,B.Sc.,M.M	sebagai Anggota	