

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, SERVICE CONVENIENCE, PERCEIVED VALUE, DAN SATISFACTION***

## **TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

### **PELANGGAN *SHOWROOM VICTORY GEMILANG***

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

Oleh :

**NAMA : ABRAHAM PURNAMA PUTRA**

**NPM 02011170027**



**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 : Abraham Purnama Putra

Nomor Pokok Mahasiswa 02011170027

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *SERVICE CONVENIENCE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN *SHOWROOM VICTORY GEMILANG*”** 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, 16 April 2020

Yang membuat pernyataan



(Abraham Purnama Putra)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, SERVICE  
CONVENIENCE, PERCEIVED VALUE, DAN SATISFACTION*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN *SHOWROOM  
VICTORY GEMILANG*”**

Oleh:

**Nama : ABRAHAM PURNAMA PUTRA**  
**NPM : 02011170027**  
**Program studi : Manajemen**  
**Peminatan : Internasional 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 Oktober 2020**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

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

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Associate Dean**

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

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



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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Selasa tanggal 22 September 2020, 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 atas nama:

Nama : ABRAHAM PURNAMA PUTRA  
NPM : 02011170027  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, SERVICE CONVENIENCE, PERCEIVED VALUE, DAN SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN *SHOWROOM VICTORY GEMILANG*” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji tangan	Status	Tanda
---------------------	--------	-------

1. Dr. Ronald S.T., M.M	sebagai Ketua	
-------------------------	---------------	---

2. William Santoso S. E., M. Ak	sebagai Anggota	
---------------------------------	-----------------	---

3. Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M	sebagai Anggota	
-----------------------------------	-----------------	---

Surabaya, 22 September 2020 iv