

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT  
QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP  
CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER  
SATISFACTION PADA PELANGGAN SOGO DEPARTMENT  
STORE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna  
bmemperoleh gelar Magister Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : VERNANDO GO**

**NPM : 00000027347**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**2020**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Vernando Go

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027347

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *COSTUMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN SOGO DEPARTMENT STORE 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, 30 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan

  
(Vernando Go)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*,**  
**DAN *PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***  
**MELALUI *COSTUMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN**  
**SOGO *DEPARTMENT STORE* DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Vernando Go  
**NPM** : 00000027347  
**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 Surabaya

Surabaya, 1 September 2020

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

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

**Pembimbing Kedua**

William Santoso S.E., M.Ak.

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Executive Director**

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



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



---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Vernando Go  
**NPM** : 00000027347  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *COSTUMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN SOGO *DEPARTMENT STORE* DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Amelia S.E., M.M.	sebagai Penguji	
Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	