

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH FAKTOR *MERCHANDISE MIX, RETAIL ENVIRONMENT, CUSTOMER SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PAPAYA FRESH GALLERY DI SURABAYA

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

Oleh

NAMA : GLORY LOUIS

NPM : 00000027280



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






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 11 Januari 2021 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 : Glory Louis
NPM : 00000027280
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH FAKTOR *MERCHANDISE MIX, RETAIL ENVIRONMENT, CUSTOMER SERVICE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN *PAPAYA FRESH GALLERY* DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda tangan
1. Dr. Ronald, ST, MM, CSMA, CDM, PMA, sebagai Ketua		
2. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM	, sebagai Anggota	
3. Hananiel M. Gunawan, BA, MBA	, sebagai Anggota	

Surabaya, Januari 11 2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH FAKTOR *MERCHANDISE MIX*, *RETAIL ENVIRONMENT*,
CUSTOMER SERVICE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PELANGGAN PAPAYA FRESH GALLERY DI SURABAYA

Oleh:

Nama : **Glory Louis**
NPM : **00000027280**
Program Studi : **Manajemen**
Peminatan : **Entrepreneur**

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 Desember 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald, ST, M.M.)

Co-Pembimbing/Supervisor

(William Santoso SE, M. Ak)

Ketua Program Studi Manajemen

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

Associate Dean

(Dr. Ronald, ST, MM, CSMA, CDM, PMA)



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi manajemen, Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Glory Louis
Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027280
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *MERCHANDISE MIX, RETAIL ENVIRONMENT, CUSTOMER SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PAPAYA FRESH GALLERY 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, 14 december 2020

Yang membuat pernyataan



(Glory Louis)