

## **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:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
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 )