

**SKRIPSI**

**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT, BRAND  
IMAGE, DAN QUALITY OF SERVICE* TERHADAP *LOYALTY*  
MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PELANGGAN IGOR'S  
PASTRY DI SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA : Steven Santoso**

**NPM : 02011190068**



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

**2020**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa: Steven Santoso

Nomor Pokok Mahasiswa: 02011190068

Jurusan: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul:

**“ANALISA PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT, BRAND IMAGE, DAN QUALITY OF SERVICE* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PELANGGAN IGOR’S PASTRY DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan 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, 23 November 2020  
Yang membuat pernyataan



(Steven Santoso)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT, BRAND IMAGE, DAN QUALITY OF SERVICE* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA PELANGGAN IGOR'S PASTRY DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Steven Santoso**  
**NPM : 02011190068**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Peminatan : Entrepreneurship**

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

**Surabaya, 12 Januari 2021**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

(Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.,  
CSMA, CDM, PMA)

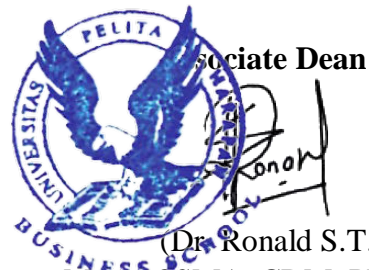
**Co-Pembimbing Supervisor**

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



**Petua Program Studi Manajemen**

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



**Associate Dean**

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



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




---

### **PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Selasa, 11 Januari 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

**Nama** : **Steven Santoso**  
**NPM** : **02011190068**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Fakultas** : **Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT, BRAND IMAGE, DAN QUALITY OF SERVICE* TERHADAP *LOYALTY MELALUI CUSTOMER TRUST* PADA PELANGGAN IGOR’S PASTRY DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M	sebagai anggota	
William Santoso, S.E., M.Ak	sebagai anggota	

Surabaya, 12 Januari 2021