

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENGARUH *CONSUMPTION VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* UNTUK MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA KONSUMEN KEMASAN AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK CLEO ECO SHAPE DI SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA : RAHARDYANI SEKAR NEGARI**

**NPM : 02011180023**



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

**2021**



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

---

## **IDENTITAS TIM PENGUJI**

**Judul** : ANALISIS PENGARUH *CONSUMPTION VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* UNTUK MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA KONSUMEN KEMASAN AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK CLEO ECO SHAPE DI SURABAYA

**Nama Mahasiswa** : Rahardyani Sekar Negari

**NPM** : 02011180023

**Jurusan** : Manajemen

**Peminatan** : Entrepreneur

### **TIM PEMBIMBING**

**Pembimbing 1** : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

**Pembimbing 2** : Hananiel M. Gunawan, BA. MBA

### **TIM PENGUJI**

**Ketua Tim Penguji** : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

**Sekretaris** : Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA

**Anggota** : Ken Sugijanto, S.E., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Rahardyani Sekar Negari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180023  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH CONSUMPTION VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER TRUST UNTUK MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN KEMASAN AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK CLEO ECO SHAPE 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, 25 Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan



(Rahardyani Sekar Negari)



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Rahardyani Sekar Negari  
2.  
3.

Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Lokasi Kampus : Surabaya  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul :

**ANALISIS PENGARUH CONSUMPTION VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER TRUST UNTUK MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN KEMASAN AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK CLEO ECO SHAPE DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa:


1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 9 November 2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Rahardyani Sekar Negari )	( )	( )



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *CONSUMPTION VALUE* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* UNTUK  
MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA KONSUMEN KEMASAN  
AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK CLEO ECO SHAPE DI  
SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Rahardyani Sekar Negari  
**NPM** : 02011180023  
**Program Studi** : Manajemen  
**Peminatan** : Kewirausahaan

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, 27 Agustus 2021

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Hananiel M. Gunawan, BA,  
MBA)

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Dean**

**Universitas Pelita Harapan**  
**Jember Surabaya**

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

