

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
*EXPERIENTIAL QUALITY, EXPERIENTIAL TRUST, EXPERIENTIAL
SATISFACTION* YANG MEMPENGARUHI *EXPERIENTIAL LOYALTY*
PADA PELANGGAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* DI SURABAYA**

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

Oleh :

NAMA : RYAN GAVIN LIMPADARMA

NPM : 02011180004



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

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini: Nama

- NPM : 1. Ryan Gavin Limpardama
2.
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL QUALITY, EXPERIENTIAL TRUST, EXPERIENTIAL SATISFACATION YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL LOYALTY PADA PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHIKEN 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

: 26-Aug-2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Ryan Gavin Limpardama-02011180004)	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI *EXPERIENTIAL QUALITY*,
EXPERIENTIAL TRUST, *EXPERIENTIAL*
SATISFACATION YANG MEMPENGARUHI
EXPERIENTIAL LOYALTY PADA PELANGGAN
KENTUCKY FRIED CHIKEN DI SURABAYA

Nama : Ryan Gavin Limpadarma

NPM : 02011180004

Program Studi : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan Bisnis

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Pembimbing 2 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Sekretaris : Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA

Anggota : Hananiel Menoverdi G., BA, M.BA



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS

AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Ryan Gavin Limpadarma

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180004

Program Studi : Manajemen

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

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
EXPERIENTIAL QUALITY, EXPERIENTIAL TRUST, EXPERIENTIAL
SATISFACTION YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL LOYALTY
PADA PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHIKEN 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

Ryan Gavin Limpadarma



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
EXPERIENTIAL QUALITY, EXPERIENTIAL TRUST, EXPERIENTIAL
SATISFACTION YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL LOYALTY
PADA PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHIKEN DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Ryan Gavin Limpadarma
NPM : 02011180004
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan Bisnis

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 Kampus Surabaya

Surabaya, 11 September 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

**Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA,
CDM, PMA**

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

Ketua Program Studi Manajemen

Associate Dean

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

**Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA,
CDM, PMA**



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 Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Ryan Gavin Limpadarma
NPM : 02011180024
Jurusan : Manajemen

dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL QUALITY, EXPERIENTIAL TRUST, EXPERIENTIAL SATISFACATION YANG MEMPENGARUHI EXPERIENTIAL LOYALTY PADA PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN DI SURABAYA**” dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M., CSMA, CDM, PMA	,sebagai Ketua	
2. Hananiel Menoverdi G BA, M.BA	,sebagai Penguji Pertama	
3. Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM	,sebagai Penguji Kedua	