

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SOCIAL ENJOYMENT*,  
*CLEANNES*, *AESTHETICS*, DAN *COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN SUSHI TEI  
MALL TUNJUNGAN PLAZA DI SURABAYA**

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

**Oleh :**

**NAMA : Angelita E.L Sumampow**

**NPM : 02011180040**



**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 benanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : Angelita E.L Sumampow-02011180040  
 Fakulias : Ekonomi dan Bisnis  
 Program Studi : Manajemen  
 Lokasi Kampus : Surabaya  
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
 Judul :

**ANALISIS PENERUH *SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNESS, AESTHETICS,* DAN *COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN SUSHI TEI MALL TUNJUGAN PLAZA 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 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 Perundang-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 akademik yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Amurang Sulawesi Utara

Padn Tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	Angelita E.L Sumampow-02011180040	( )	( )



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT,***  
***CLEANNES, AESTHETICS, DAN COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***  
**MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN SUSHI TEI MALL**  
**TUNJUNGAN PLAZA DI**  
**SURABAYA.**

Oleh:

**Nama** : Angelita E.L Sumampow  
**NPM** : 02011180040  
**Program Studi** : Manajemen  
**Peminatan** : Bisnis Internasional

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diperlihatkan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis klliversitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 9 Oktober 2021

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M)

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Dean Of Surabaya Campus**

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





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

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Rabu 29 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Angelita E.L Sumampow  
**NPM** : 02011180040  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNES, AESTHETICS, DAN COST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY, MELALUI CUSTOMER SATISFACTON PADA PELANGGAN RESTORAN SUSHI TEI MALL TUNJUNGAN PLAZA DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Dr. Ronald, S.T., M.M., (CSMA, CDM, PMA.)	, sebagai Ketua	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA	, sebagai Penguji Pertama	
Ken Sugijanto S.E.,M.M. ,	sebagai Penguji Kedua	

**Surabaya 29 September 2021**