

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY***

**PADA PELANGGAN RESTORAN GEPREK BENSU DI**

**SURABAYA**

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

Oleh:

**NAMA : WAYAN ASTAWAKRA**

**NPM : 02011180055**



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

**2021**



**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** : Wayan Astawakra

**Nomor Pokok Mahasiswa** : 02011180055

**Jurusan** : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* PADA PELANGGAN RESTORAN GEPREK BENSU DI SURABAYA”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan sumber-sumber yang terpercaya yang tertera di dalam refrensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan, kecuali pada bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara refrensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan sumber-sumber yang tertera di dalam refrensi pada karya studi kasus saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

**Surabaya, 24 Agustus 2021**

Yang membuat pernyataan



(Wayan Astawakra)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR  
ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY,  
CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP  
BENEFITS, PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* PADA PELANGGAN GEPREK  
BENSU DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Wayan Astawakra  
NPM : 02011180055  
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, 11 Oktober 2021

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

Dr. William Santoso S.E., M.Ak.

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Hananiel M. Gunawan BA., MBA.

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Dean  
Universitas Pelita Harapan  
Kampus Surabaya**

Dr. Ronald, S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Jumat, 01 Oktober 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 Kampus Surabaya atas nama;

**Nama : Wayan Astawakra**  
**NPM : 02011180055**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Fakultas : Ekonomi & Bisnis**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, CUSTOMER ORIENTATION, COMMUNICATION, RELATIONSHIP BENEFITS, PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI RELATIONSHIP QUALITY PADA PELANGGAN GEPREK BENSU DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. William Santoso S.E., M.Ak.	Sebagai Ketua Penguji	
Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM	Sebagai Anggota	
Dr. Ronald, S.T., M.M.	Sebagai Anggota	

Surabaya, 1 Oktober 2021