

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *MYSTERY, SENSUALITY, INTIMACY, TRUST, REPUTATION, PERFORMANCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI *BRAND LOVE* DAN *BRAND RESPECT* PADA PELANGGAN KOI GALAXY MALL 3 SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : CLAUDIA EVITA PRAKASA

NPM 02011180013



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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 : Claudia Evita Prakasa
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180013
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *MYSTERY, SENSUALITY, INTIMACY, TRUST, REPUTATION, PERFORMANCE TERHADAP BRAND LOYALTY MELALUI BRAND LOVE DAN BRAND RESPECT* PADA PELANGGAN KOI GALAXY MALL 3 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, 5 November 2021

Yang membuat pernyataan



(Claudia Evita Prakasa)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Claudia Evita Prakasa - 02011180013
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Kampus : Surabaya
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul : **ANALISIS PENGARUH *MYSTERY, SENSUALITY, INTIMACY, TRUST, REPUTATION, PERFORMANCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI *BRAND LOVE* DAN *BRAND RESPECT* PADA PELANGGAN KOI GALAXY MALL 3 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 : 5 November 2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Claudia Evita Prakasa)	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH *MYSTERY, SENSUALITY, INTIMACY, TRUST,*
***REPUTATION, PERFORMANCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI**
***BRAND LOVE* DAN *BRAND RESPECT* PADA PELANGGAN KOI GALAXY**
MALL 3 SURABAYA

Oleh:

Nama : Claudia Evita Prakasa
NPM : 02011180013
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Entrepreneur

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, 1 September 2021
Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing

(Dr. William Santoso S.E., M.AK)

Ketua Program Studi Manajemen

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

Dean
Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Jumat, 1 September 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, atas nama:

Nama : **Claudia Evita Prakasa**
NPM : **02011180013**
Program Studi : **Manajemen**
Peminatan : **Entrepreneur**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH MYSTERY, SENSUALITY, INTIMACY, TRUST, REPUTATION, PERFORMANCE TERHADAP BRAND LOYALTY MELALUI BRAND LOVE DAN BRAND RESPECT PADA PELANGGAN KOI GALAXY MALL 3 SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji Jabatan dalam Tim Penguji Tanda Tangan

1. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., sebagai Ketua
2. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., sebagai Anggota
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, sebagai Anggota

Surabaya, 1 September 2021