

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *FINANCIAL STRATEGIES, BASIC OPERATIONAL, INTERMODAL OPERATIONS, SOCIAL STRATEGIES* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN JNE DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : TYANG AWAN SETYAWAN

NPM 02011180047



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama – NPM : Tyang Awan Setyawan– 02011180047
 Fakultas : Bisnis dan Ekonomi
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Kampus : Surabaya Campus
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul : **ANALISIS PENGARUH *FINANCIAL STRATEGIES, BASIC OPERATIONAL, INTERMODAL OPERATIONS, SOCIAL STRATEGIES* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN JNE DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan 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 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 tersebut, maka saya 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 Agustus 2021
 Yang Menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Tyang Awan S)	()	()






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 28 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Tyang Awan Setyawan
NPM : 02011180047
Prodi Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH FINANCIAL STRATEGIES, BASIC OPERATIONAL, INTERMODAL OPERATIONS, SOCIAL STRATEGIES TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN JNE DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Hananiel Gunawan, BA, MBA	sebagai Anggota	
Dr. Yolanda Soediby	sebagai Anggota	

Surabaya – 28 September 2021



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGASAKHIR

“ANALISIS PENGARUH *FINANCIAL STRATEGIES, BASIC OPERATIONAL, INTERMODAL OPERATIONS, SOCIAL STRATEGIES* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN JNE DI SURABAYA”

Oleh:

Nama : Tyang Awan Setyawan
NPM 02011180047
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

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, 26 Agustus 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

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

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

Ketua Program Studi Manajemen

Dean of Surabaya Campus

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

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