

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIZZA HUT DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : RAFLES ARNOLDI TEDJA

NPM 02011180099



**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.Raffles Arnoldi Tedja
2.
3.
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Lokasi Kampus : Surabaya
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN PIZZA HUT 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	(Raffles Arnoldi Tedja- 020111800099)	()	()



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 : Rafles Arnoldi Tedja

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180099

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN PIZZA HUT 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, 26 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan

(Rafles Arnoldi Tedja)



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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN PIZZA HUT
DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Rafles Arnoldi Tedja

NPM : 02011180099

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

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

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

**Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya**

(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 : Rafles Arnoldi Yedja
NPM : 02011180099
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN PIZZA HUT DI SURABAYA”** dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji,	
Ken Sugijanto, S.E., M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji Kedua	

Surabaya, 27 Agustus 2021