

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *AESTHETIC PERFORMANCE*,
FUNCTIONAL PERFORMANCE, *HEDONIC SATISFACTION*,
UTILITARIAN SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA
PELANGGAN APLIKASI HAPPYFRESH DI SURABAYA**

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

OLEH:

NAMA : THALIA ANGELICA
NPM : 02011180014



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
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. Thalia Angelica - 02011180014
 2.
 3.
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Kampus : Surabaya
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul :

Analisis Pengaruh *Aesthetic Performance, Functional Performance, Hedonic Satisfaction, Utilitarian Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Overall Satisfaction* Pada Pelanggan Aplikasi HappyFresh 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 : 22-Aug-2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Thalia Angelica - 02011180014)	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *AESTHETIC PERFORMANCE, FUNCTIONAL PERFORMANCE, HEDONIC SATISFACTION, UTILITARIAN SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA PELANGGAN APLIKASI HAPPYFRESH DI SURABAYA

Oleh:
Nama : Thalia Angelica
NPM : 02011180014
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, 22 Oktober 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Co-Pembimbing/Supervisor,

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

Ketua Program Studi Manajemen

Dean
Universitas Pelita Harapan
Campus Surabaya

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

