

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG**

**MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN**

***CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN PENYETAN**

**PAWON CABE DI SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA: ALFADO RIZZA FUADY**

**NPM : 02011180096**



**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. Alfado Rizza Fuady - 02011180096  
2.  
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :



#### **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Penyetan Pawon Cabe 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 : 27-Aug-2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Alfado Rizza Fuady - ) 02011180096	( )	( )



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA  
PELANGGAN PENYETAN PAWON CABE DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Alfado Rizza Fuady**  
**NPM : 02011180096**  
**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, 5 November 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama,**

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor,**

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

**Dean**

**Universitas Pelita Harapan  
Kampus Surabaya**

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



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

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 28 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 Kampus Surabaya, atas nama:

**Nama** : **Alfado Rizza Fuady**  
**NPM** : **02011180096**  
**Jurusan** : **Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN PENYETAN PAWON CABE DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA, CDM	, sebagai Ketua	
2. Dr. Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M,	, sebagai Anggota	
3. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M, CSMA	, sebagai Anggota	

Surabaya, 28 September 2021